



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000295482

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003892-93.2023.8.26.0356, da Comarca de Mirandópolis, em que é apelante/apelado LUIS GUSTAVO DE SOUZA MADEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante 123 VIAGENS E TURISMO LTDA., Apelados SPE RJ SAMBA ADMINISTRACAO E GESTAO DE HOTEIS LTDA - SCP II (SAMBA CABO FRIO) e ADVANTOS BRAZIL OPERADORA DE TURISMO LTDA.

ACORDAM, em 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso da ré e deram provimento ao recurso do autor. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 27 de março de 2025

WALTER EXNER

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº 1003892-93.2023.8.26.0356.

Apelantes/Apelados: Luis Gustavo de Souza Madeira, 123 Viagens e Turismo Ltda, Advantos Brazil Operadora de Turismo Ltda. e SPE RJ Samba Administração e Gestão de Hotéis Ltda. - SCP II (Samba Cabo Frio).

Ação: Indenizatória.

Comarca: Mirandópolis – 2ª Vara.

Juíza Prolatora: Íris Daiani Paganini dos Santos Salvador.

Voto nº 40.800

Apelação. Ação indenizatória. Cancelamento unilateral de hospedagem. Reserva efetuada via plataforma “123 milhas”. Responsabilidade objetiva e solidária da agência intermediadora, posto integrante da cadeia de consumo. Consumidor que só teve conhecimento do cancelamento ao chegar no hotel. Custeio de nova reserva com recursos próprios. Danos morais configurados. Indenização arbitrada em R\$ 4.000,00. Sentença reformada. Recurso da parte autora provido, improvido o de interesse da ré.

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Luis Gustavo de Souza Madeira em face de 123 Viagens e Turismo Ltda, Advantos Brazil Operadora de Turismo Ltda. e SPE RJ Samba Administração e Gestão de Hotéis Ltda. - SCP II (Samba Cabo Frio), que a r. sentença de fls. 207/216, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente, condenando as rés solidariamente a ressarcir ao autor o valor de R\$ 1.679,10, em decorrência do cancelamento da reserva do hotel.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Inconformado, apela o autor sustentando, em síntese, fazer jus também à indenização moral, eis que o cancelamento da reserva do hotel importou em transtornos que ultrapassaram o mero dissabor. Salaria que o evento danoso ocorreu durante viagem de férias e que apenas tomou conhecimento do cancelamento ao realizar *check-in* no hotel, pontuando que, sem qualquer assistência das rés, foi forçado a contratar nova hospedagem com recursos próprios.

Igualmente, apela a corré 123 Viagens e Turismo Ltda, arguindo, em preliminar, ilegitimidade passiva, ao argumento de que o cancelamento da reserva se deu por ato exclusivo do hotel, sobre o qual não possui qualquer ingerência. Repisa, no mérito, que a sua atividade se restringe à intermediação de passagens aéreas e hospedagens, realizada de forma adequada no caso concreto, não sendo a responsável pelo cancelamento levado a efeito por ato exclusivo do hotel.

Os recursos foram contra-arrazoados pelas partes adversas e encaminhados a este Tribunal.

É o relatório.

Registre-se, inicialmente, que a alegação da ré envolvendo ilegitimidade passiva se confunde com o mérito e com ele será analisada.

Extraí-se do acervo cognitivo que o autor, através da plataforma “123 milhas”, efetuou reserva de hospedagem no hotel “Samba Cabo Frio”, com *check-in* em 24/09/2023 e *check-out*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

em 30/09/2023, ao valor de R\$ 1.917,86 (fls. 26/28). Ao chegar no hotel contratado, contudo, o autor foi surpreendido com a informação de que a reserva havia sido “cancelada” (fls. 29/31) e, diante do ocorrido e da ausência de qualquer assistência por parte das rés, foi obrigado a efetuar nova reserva, desta vez através da plataforma “Booking.com” (fls. 37), a tanto despendendo recursos próprios.

Embora a ré insista na tese de que atua como mera intermediadora entre consumidor e hotéis/companhias aéreas, tal fato não a isenta de responsabilidade pela falha na prestação dos serviços, vez que, conforme jurisprudência sedimentada neste Tribunal de Justiça, a ré integra a cadeia de fornecedores, respondendo solidária e objetivamente pelos danos decorrentes da falha da prestação do serviço, nos termos do artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Confira-se, na direção, precedentes desta c. Corte:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PACOTE DE TURISMO. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM REPARAÇÃO DE DANO MORAL. CONTRATAÇÃO DE DIÁRIAS DE HOSPEDAGEM. CANCELAMENTO INJUSTIFICADO DA RESERVA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA AGÊNCIA DE TURISMO E DO HOTEL, POSTO QUE AMBOS INTEGRAM A CADEIA DE FORNECIMENTO DO SERVIÇO. APLICAÇÃO DO ARTIGO 7º, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. JULGAMENTO DE PROCEDÊNCIA QUE PREVALECE. NECESSIDADE DE ADOÇÃO DOS CRITÉRIOS DE CÁLCULO DE JUROS DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA A PARTIR DA ENTRADA EM VIGOR DA LEI 14.905/2024. ELEVÇÃO DA VERBA HONORÁRIA



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

SUCUMBENCIAL DE RESPONSABILIDADE DA APELANTE. RECURSO IMPROVIDO, COM OBSERVAÇÕES. 1. O cancelamento injustificado da reserva de hospedagem promovida pelo autor junto à agência de viagens constitui falha na prestação do serviço e, em se tratando de relação de consumo, remanesce legitimidade do estabelecimento hoteleiro para figurar no polo passivo da demanda, posto que, nos termos do artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, responde solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo. 2. A partir da entrada em vigor da Lei 14.905/2024, que introduziu nova forma de cálculo dos juros legais e da correção monetária, deverão ser adotados os critérios de cálculo respectivos. 3. Considerando os termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, diante do resultado deste julgamento e levando em conta a atuação acrescida, impõe-se elevar o montante da verba honorária sucumbencial de responsabilidade da apelante a 15% sobre o valor da condenação.” (Apelação Cível nº 1023083-29.2023.8.26.0032, Rel. Des: José Augusto Genofre Martins, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 19/12/2024)

“Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais – Responsabilidade civil - Transporte aéreo nacional – Cancelamento de voo TERESINA/SÃO PAULO – Sentença de procedência – RECURSOS DAS CORRÉS - Preliminar de ilegitimidade passiva da correquerida 123 MILHAS afastada – Empresa que integram a cadeia de fornecedores e devem responder pelos danos oriundos do cancelamento do voo contratado - Inteligência do art. 7º do CDC - Cancelamento de voo pela excepcional situação da PANDEMIA COVID-19 – Requeridas, contudo, que não envidaram quaisquer esforços para minimizar os impactos gerados, realocando os autores em voo em prazo razoável, nem lhes prestaram assistência material ou mesmo informações precisas – Embora previamente intimados do cancelamento, foram informados da antecipação do voo, comparecendo ao aeroporto, embarque que acabou ocorrendo 2 dias após - Demandantes que tiveram que arcar com a contratação de hotel – Falha na prestação de serviços confirmada - Responsabilidade mantida - Restituição do valor da hospedagem que se impõe – Dano moral



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

configurado – Valor indenizatório mantido - Atendimento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Sentença confirmada - Recursos desprovidos, com majoração da verba honorária de sucumbência.” (Apelação Cível nº 1008553-77.2021.8.26.0068, Rel. Des: Irineu Fava, 17ª Câmara de Direito Privado, j. 14/02/2022)

Destarte, por integrar a cadeia de fornecedores, resta configurada a responsabilidade solidária e objetiva da ré pela falha na prestação dos serviços envolvendo a hospedagem contratada pelo autor, sendo desnecessário aferir a culpa pelo cancelamento da reserva.

Merece prosperar, de seu turno, a irrisignação do autor no tocante a percepção da indenização moral.

Inegável que o transtorno causado pela incúria das rés extrapolou o mero aborrecimento, na medida em que o autor, em viagem programada com bastante antecedência, foi surpreendido ao iniciar o *check-in* no hotel com a notícia do cancelamento da reserva, tendo sido forçado a custear nova reserva com recursos próprios, ante a total falta de assistência das rés.

No tocante ao valor indenizatório, sabe-se que sua mensuração constitui tarefa das mais complexas, sendo árduo e sinuoso o caminho a ser percorrido pelo hermeneuta, que deve observar que essa questão recomenda sempre a máxima prudência e cautela, a fim de se evitar enriquecimento indevido, ou punição insuficiente àquele que provocou a indevida dor moral.

No presente caso, considerando as condições



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

peçoais das partes, bem como os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, cuidando-se de assegurar ao lesado uma justa reparação, sem incorrer em enriquecimento ilícito, de rigor a fixação do *quantum* indenizatório em R\$ 3.000,00 (três mil reais), atualizados desde o arbitramento e com juros de mora a partir da data da citação.

Impõe-se, destarte, a reforma da r. sentença, a fim de condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de indenização moral em favor do autor. À vista do decaimento mínimo do autor, arcarão as rés com a integralidade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, observada eventual gratuidade de justiça.

Isto posto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso da ré e dou provimento ao recurso do autor.**

WALTER EXNER
Relator