



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000296044

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007562-96.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante DECOLAR.COM LTDA, são apelados DAISY SANTOS DA LUZ e FERNANDO HENRIQUE PRADO DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente sem voto), MILTON CARVALHO E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

WALTER EXNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação n.º: 1007562-96.2024.8.26.0068.

Apelante: Decolar.com Ltda.

Apelados: Daisy Santos da Luz e Fernando Henrique Prado da Silva.

Ação: Indenização por Danos Morais.

Comarca: Barueri - 6ª Vara Cível.

Juiz Prolator: André Menezes Del Mastro.

Voto n° 41.256

Apelação. Indenização por Danos Morais. Falha na prestação de serviços de hotelaria. Legitimidade passiva da empresa intermediadora para responder pelos danos sofridos pelos consumidores, porquanto inserida na cadeia de fornecedores. Danos morais configurados no caso em tela. Descaso verificado com o consumidor que supera o mero aborrecimento. Quantum indenizatório reduzido para patamar que assegure uma justa reparação, sem incorrer em enriquecimento ilícito. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de ação indenizatória por danos morais ajuizada por Daisy Santos da Luz e Fernando Henrique Prado da Silva contra Decolar.com Ltda., que a r. sentença de fls. 138/142, de relatório adotado, julgou procedente para condenar a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 para cada autor a título de danos morais.

Inconformado, recorre o réu alegando, em suma, ilegitimidade passiva para figurar no polo passivo da demanda, vez que atua como mera intermediária no processo de

aquisição de passagens e reservas oferecidas pelos hotéis, cabendo às partes optarem pela opção que mais lhes agrada. Aduz que as informações e imagens disponibilizadas no site são de responsabilidade do Hotel. Sustenta a devida prestação dos serviços pelo site da Decolar, visto que a estrutura do local e prestação de serviços de hospedagem não guardam qualquer relação com o serviço prestado pela apelante, mera intermediadora na compra. Pugna pelo afastamento dos danos morais ou, subsidiariamente, pela redução do quantum indenizatório.

O recurso foi contrarrazoado e encaminhado ao Tribunal de Justiça.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Inicialmente, é de rigor reconhecer a legitimidade da fornecedora Decolar para figurar no polo passivo da presente demanda, visto que, embora alegue atuar como mera intermediadora na aquisição dos serviços de hotelaria, tal fato não isenta sua responsabilidade pelas falhas na prestação dos serviços verificados, pois, conforme jurisprudência sedimentada deste Tribunal de Justiça, a ré integra a cadeia de fornecedores, nos termos do art. 7º, parágrafo único, bem como nos artigos 14 e 25, §1º, e 34, do CDC:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CONTRATAÇÃO DE DIÁRIAS DE HOTEL/POUSADA AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS RESPONSABILIDADE DA CORRÉ BOOKING.COM PELOS PROBLEMAS ENCONTRADOS NA POUSADA RESERVA EFETUADA EM NOME DE UM DOS VIAJANTES QUE NÃO AFASTA A LEGITIMIDADE DOS DEMAIS PARA O AJUIZAMENTO DA AÇÃO PROBLEMAS DE SUJEIRA E MAU FUNCIONAMENTO DE TELEVISORES E CHUVEIROS NA POUSADA QUE FORAM ADMITIDOS POR ELA PRÓPRIA DEVOLUÇÃO DO MONTANTE QUE OS AUTORES DESEMBOLSARAM PARA CUSTEAR OUTRO ESTABELECIMENTO, MAIS CARO QUE O CONTRATADO DANOS MORAIS INDENIZÁVEIS VALOR DE R\$ 6.000,00, FIXADO EM 1º GRAU, QUE DEVE SER MANTIDO, PORQUE NÃO SE MOSTRA EXAGERADO SENTENÇA MANTIDA. Recurso improvido.” (Apelação Cível 1009283-57.2015.8.26.0405; Relator: Jayme Queiroz Lopes; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 21/08/2019 grifo nosso).

“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. COMPRA DE PACOTE DE VIAGEM. Autores que foram surpreendidos ao chegarem em seu destino, com a notícia de que não haveria qualquer reserva de acomodação feita em seus nomes. Legitimidade passiva da empresa intermediadora. Fornecedora integrante da cadeia de consumo. Precedentes. Cancelamento da reserva do hotel que é fato incontroverso. Desídia da ré quanto à confirmação da reserva e comunicação

dos consumidores sobre o cancelamento da reserva original em tempo hábil. Restituição do excedente pago pelos autores com nova acomodação que era mesmo de rigor. Danos morais caracterizados. Sentença mantida. Recurso desprovido” (Apelação Cível 1054454-56.2023.8.26.0114; Relator: Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 06/03/2025).

“Ação de indenização por danos materiais e morais. Direito do Consumidor. Hospedagem. “No show”. Legitimidade passiva do hotel que cancelou a reserva após não comparecimento dos hóspedes no primeiro dia. Intermediadora que integra a cadeia de fornecimento e é solidariamente responsável. Direito à restituição do valor correspondente às diárias não utilizadas porque o quarto foi cedido a outro hóspede. Dano moral configurado. Valor de R\$ 6.000,00, que é razoável e suficiente para aplacar o sentimento de injustiça. Recurso da 123Milhas desprovido e parcialmente provido o do hotel” (Apelação Cível 1022683-42.2022.8.26.0002; Relator: Pedro Baccarat; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 09/02/2024).

Ademais, conforme bem apontou o magistrado de primeiro grau, os autores reservaram hospedagem de quatro dias para um apartamento localizado no Prime Riviera Thermas, pelo preço de R\$ 3.625,20, sendo o empreendimento ofertado como de alta qualidade, com piscinas e instalações sofisticadas, mas encontraram um imóvel inacabado (com fiação exposta) e sujo (com comida no chão), sendo os autores obrigados a limpar seu quarto após negativa de mudança de

acomodação e inércia dos prepostos do Hotel, fatos não impugnados de forma específica nas razões do apelo, restando configurados os danos morais.

Esses fatos estão bem demonstrados nos autos e bem revelam o grau de frustração dos autores em relação àquilo que lhes foi ofertado, notadamente no que tange às condições de habitabilidade, higiene e segurança e justificam a condenação pelos danos morais reclamados.

E, 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 hermenêuta, 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.

Assim, levando-se em consideração as condições pessoais das partes, bem como os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e atento ainda às demais peculiaridades do caso em tela, notadamente quanto à intensidade do dano, cuidando-se de assegurar ao lesado uma justa reparação, sem incorrer em enriquecimento ilícito, além da necessária prevenção de danos semelhantes futuros, é de rigor a redução do *quantum* indenizatório fixado em primeira instância para R\$ 2.000,00 para cada autor.

Dessa forma, reformo a r. sentença tão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

somente para reduzir o *quantum* indenizatório, mantida a incidência de juros e correção monetária como fixado em primeira instância.

Isto posto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso.**

WALTER EXNER

Relator