



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
Seção de Direito Privado
31ª Câmara

Registro: 2025.0000315896

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001998-28.2023.8.26.0180, da Comarca de Espírito Santo do Pinhal, em que são apelantes/apelados ROSA MISTICA AGENCIA DE VIAGENS, JOSIANE PASSONI LONGO (JUSTIÇA GRATUITA) e KAROLYNE PASSONI PEDRO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados/apelantes T & L AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO SS LTDA (VIAGENS PROMO TURISMO S/S LTDA) e BRILHO DE ARRAIAL HOSPEDAGEM E TURISMO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Não conheceram do recurso da corré BRILHO DE ARRAIAL, negaram provimento ao recurso da corré ROSA MÍSTICA e deram provimento ao recurso das autoras. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente), LUIS FERNANDO NISHI E ROSANGELA TELLES.

São Paulo, 31 de março de 2025.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
RELATOR

Apelação nº: 1001998-28.2023.8.26.0180

Comarca: Espírito Santo do Pinhal – 1ª Vara

Juiz(a): Roseli José Fernandes Coutinho

Apelantes: ROSA MÍSTICA AGÊNCIA DE VIAGENS LTDA. - MD MARTUCI – (ré), BRILHO DE ARRAIAL HOSPEDAGEM E TURISMO LTDA. (ré, adesivamente), JOSIANE PASSONI LONGO e KAROLYNE PASSONI PEDRO LONGO (autoras)

Apelados: ROSA MÍSTICA AGÊNCIA DE VIAGENS LTDA. - MD MARTUCI – (ré), BRILHO DE ARRAIAL HOSPEDAGEM E TURISMO LTDA. (ré), JOSIANE PASSONI LONGO, KAROLYNE PASSONI PEDRO LONGO (autoras) e VIAGENS PROMO TURISMO S.S. LTDA. (ré)

Interveniente: MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL (art. 178, II, do CPC)

Voto nº 45.213

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL CUMULADA COM PEDIDO DE RESTITUIÇÃO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE HOSPEDAGEM. SOLIDARIEDADE DAS EMPRESAS INTEGRANTES DA CADEIA DE FORNECIMENTO. INEXISTÊNCIA DE ACESSIBILIDADE NA POUSADA. VIOLAÇÃO A DIREITOS DO CONSUMIDOR E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA. RESCISÃO CONTRATUAL E REPARAÇÃO DOS DANOS MATERIAIS DEVIDOS. DANO MORAL CONFIGURADO EM RELAÇÃO A AMBAS AS AUTORAS (MÃE E FILHA). PREPARO RECURSAL NÃO RECOLHIDO POR UMA DAS CORRÉS. DESERÇÃO. JUROS DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA. CÁLCULOS A PARTIR DA ENTRADA EM VIGOR DA LEI Nº14.905/2024. DIREITO INTERTEMPORAL. RECURSO DA CORRÉ BRILHO DE ARRAIAL NÃO CONHECIDO, DESPROVIDO O APELO DA CORRÉ ROSA MÍSTICA E PROVIDO O APELO DAS AUTORAS.

I. CASO EM EXAME

1. Apelações cíveis interpostas por duas corrés e as autoras contra sentença pela qual julgados parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação de rescisão contratual com restituição e ressarcimento de valores e indenização por dano moral, ajuizada por mãe e filha cadeirante em face de empresas da cadeia de fornecimento de serviço de hospedagem, diante de ausência de acessibilidade em pousada contratada. A Juíza reconheceu a responsabilidade solidária das rés, condenando-as à restituição dos valores pagos, ressarcimento das despesas e pagamento de indenização por dano moral em favor da filha. As corrés Brilho de Arraial e Rosa Mística pedem a improcedência da demanda, enquanto as autoras pleiteiam indenização de dano moral para a genitora.

II. QUESTÃO EM EXAME

2. As questões em discussão consistem em saber se (i) a responsabilidade das rés é solidária por vício de prestação de serviço na cadeia de consumo; (ii) a ausência de acessibilidade caracteriza falha na prestação do serviço e afronta aos direitos do consumidor e da pessoa com deficiência, ensejando a rescisão contratual e reparação dos danos materiais e moral; e (iii) a autora genitora também faz jus à indenização por dano moral; (iii) a ausência de recolhimento do preparo acarreta deserção do recurso adesivo da corré.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) atribui responsabilidade solidária a todos os fornecedores da cadeia de consumo, inclusive plataformas intermediadoras, pelos danos causados ao consumidor, conforme os arts. 7º, parágrafo único, e 14 e 20

4. No caso, além de terem sido previamente informadas as condições especiais de uma das autoras, a acessibilidade a pessoas com deficiência decorre de imperativo legal, cuja ausência afronta direitos do consumidor e aqueles garantidos pela Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

5. A falha na prestação dos serviços e a frustração da finalidade da viagem, bem como os percalços narrados com a falta de acessibilidade e necessidade de procurar outra hospedagem, caracterizam violação de direito fundamental e ensejam a rescisão contratual e reparação dos danos materiais, além do dano moral reconhecido à autora filha.

6. Embora em princípio, a filha tenha sido diretamente afetada pelas falhas na prestação de serviços ante a falta de condições de acessibilidade na acomodação, inegável que sua mãe também experimentou abalo emocional, seja de por via reflexa pela dor causada à sua filha com deficiência, seja diretamente pelo sofrimento vivenciado que extrapola os limites do mero dissabor. Logo, as corrés devem ser condenadas ao pagamento de indenização de dano moral em R\$5mil a cada uma das autoras.

7. O recurso adesivo da corré BRILHO DE ARRAIAL não é conhecido por deserção, ante a ausência de comprovação do preparo recursal.

8. Aplicáveis as regras do Direito intertemporal nos cálculos dos juros de mora e correção monetária a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, mantidos os critérios anteriores, conforme precedentes dos tribunais superiores do Brasil.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso adesivo da corré BRILHO DE ARRAIAL HOSPEDAGEM E TURISMO LTDA não conhecido por deserção; recurso da corré ROSA MÍSTICA AGÊNCIA DE VIAGENS LTDA desprovido; recurso das autoras provido para condenar solidariamente as corrés ao pagamento de indenização por dano moral também à autora JOSIANE.

Teses de julgamento: “1. Todos os fornecedores da cadeia de consumo respondem solidariamente por falhas nos serviços prestados, independentemente de culpa. 2. Constatada falha grave na prestação de serviços ensejando violação aos direitos do consumidor e da pessoa com deficiência, deve ser acolhida a pretensão de reparação de danos materiais e moral. 3. O não recolhimento do preparo recursal no prazo assinado, após o indeferimento do pedido de gratuidade da justiça, enseja a deserção do recurso, impossibilitando seu conhecimento”.

Dispositivos relevantes citados: CF, arts. 5º, V e X; CDC, arts. 6º, VIII, 7º, parágrafo único, 14 e 20; CC, arts. 389 e 406; CPC, arts. 85, §§ 2º e 11, 178, II, e 1.007; Lei nº 13.146/2015, arts. 3º, I, 4º, 8º, 45 e 53; Decreto nº

9.296/2018; Lei nº 14.905/2024

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 362; TJSP, Apelação Cível 1037146-49.2022.8.26.0564, Relatora Lídia Conceição, 36ª Câmara de Direito Privado, j. 28/02/2024; TJSP, Apelação Cível 1003197-94.2021.8.26.0038, Relator Mário Daccache, 29ª Câmara de Direito Privado, j. 31/01/2023.

JOSIANE PASSONI LONGO e KAROLYNE PASSONI PEDRO LONGO (incapaz, representada pela primeira) ajuizaram “*ação de rescisão contratual c/c pedido de restituição e danos morais com pedido de tutela de urgência cautelar*”, em face de **VIAGENS PROMO TURISMO S.S. LTDA., ROSA MÍSTICA AGÊNCIA DE VIAGENS LTDA. (MD MARTUCI) e BRILHO DE ARRAIAL HOSPEDAGEM E TURISMO LTDA.**

Foi deferida a gratuidade da justiça às autoras (fls.130) e a tutela de urgência para suspender a inscrição do nome da parte autora JOSIANE nos cadastros restritivos de crédito (fls.137/140)

Houve contestações apresentadas por VIAGENS PROMO (fls. 154/165), ROSA MÍSTICA (fls. 209/221) e BRILHO DE ARRAIAL (fls. 246/259).

Sobreveio réplica (fls. 307/319).

Instadas a especificarem provas (fls. 320), as rés VIAGENS PROMO e ROSA MÍSTICA requereram o julgamento antecipado do mérito (fls. 323 e 324), enquanto as autoras requereram expedição de ofício ao “Booking” para requisitar informações do cadastro da Pousada antes da citação (fls. 325/326).

Por decisão de fls. 330, a douta Juíza determinou
Apelação Cível nº 1001998-28.2023.8.26.0180
Voto nº 45.213

a inversão do ônus da prova, com fundamento no art. 6º, VIII, do CDC, razão pela qual reputou desnecessária a expedição de ofício requerido pelas autoras.

Houve manifestação do Ministério Público pela procedência dos pedidos (fls.333/337).

Pela respeitável sentença de fls. 340/346, aclarada às fls. 355/356, a douta Juíza julgou os pedidos, nos seguintes termos: *“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial deduzido por JOSIANE PASSONI LONGO e K.P.P.L em face de VIAGENS PROMO TURISMO, MD MARTUCI e BRILHO DE ARRAIAL HOSPEDAGEM E TURISMO LTDA , com fundamento no artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil para: (i) declarar a rescisão contratual do negócio entabulado entre as partes: (ii) CONDENAR solidariamente as rés a restituírem às autoras os valores eventualmente pagos para a realização da viagem, tendo em vista que houve o pagamento da entrada e o saldo remanescente foi parcelado em nove prestações, com correção monetária pela Tabela Prática deste Tribunal desde o desembolso e juros de mora de 1,0% ao mês desde a citação; (iii) CONDENAR solidariamente as requeridas a pagarem indenização por danos morais à autora K.P.P.L, fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP a partir desta data (Súmula 362, STJ) e juros de mora de 1% desde a citação. Diante da declaração de rescisão do contrato, torno definitiva a tutela de urgência deferida às fls.137/140 para impedir as requeridas de inscreverem o nome da autora JOSIANE PASSONI LONGO junto aos órgãos de proteção de crédito, bem como de efetuarem qualquer cobrança em relação ao débito discutido nestes autos. Em razão da sucumbência amplamente preponderante, condeno as requeridas ao pagamento de eventuais custas e despesas processuais e honorários advocatícios ao*

patrono da parte autora, que arbitro em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação em conformidade com o artigo 85, §2º do CPC. Transitada em julgado, e pagas eventuais custas em aberto, arquivem-se os autos com as cautelas usuais e de estilo. Publique-se. Intime-se. Ciência ao M.P”.

Inconformada, a parte ré ROSA MÍSTICA AGÊNCIA DE VIAGENS LTDA apelou. Em resumo, aduziu que não foram corretamente analisados os fatos e as provas produzidas, pois a autora JOSIANE espontaneamente procurou seu estabelecimento e escolheu a POUSADA BRILHO ARRAIAL após análise das fotos disponíveis no site da VIAGENS PROMO, ciente de todos os detalhes no momento da contratação. Disse não tinha conhecimento das necessidades especiais da filha da apelada, necessidade de acessibilidade para pessoa com deficiência, sendo a culpa exclusiva da consumidora como excludente de responsabilidade, nos termos do art. 14, §3º, do CDC. Logo, não houve falha na prestação de serviços, mesmo porque somente intermediou a venda, não havendo se falar em restituição dos valores pagos. Outrossim, não houve comprovação do dano moral alegado. Requereu o provimento do recurso para julgar improcedentes os pedidos (fls. 359/369).

As partes autoras também apelaram. Em resumo, alegaram que a sentença foi omissa quanto ao pedido de indenização por dano moral em favor da autora JOSIANE, mesmo após a oposição de embargos de declaração. Afirmaram que a genitora foi vítima de propaganda enganosa por parte das corrés, as quais foram informadas sobre a necessidade de admissibilidade de sua filha, sendo que a POUSADA BRILHO DO ARRAIAL divulgava em suas plataformas online possuir acessibilidade para pessoas com deficiência, tendo removido tal informação apenas após a citação. Aduziram que, mesmo após terem informado à pousada sobre a necessidade de acessibilidade, foram

surpreendidas com total ausência de estrutura no local, sendo obrigadas a deixar a hospedagem, o que causou transtornos e humilhações. Ressaltaram que a recorrente precisou carregar sua filha cadeirante por diversos lances de escada e que a conduta das rés violou os direitos das consumidoras. Requereram o provimento do recurso para condenar solidariamente as rés ao pagamento de indenização por dano moral também em favor da autora JOSIANE (fls. 375/380).

Em suas contrarrazões, as partes autoras pugnaram pelo improvimento do recurso de ROSA MÍSTICA AGÊNCIA DE VIAGENS LTDA, aduzindo, em síntese, que ela integra a cadeia de consumo e deve responder solidariamente pelos vícios do serviço. Alegaram que houve falha evidente na prestação do serviço, diante da ausência de acessibilidade previamente comunicada. Defenderam que a responsabilidade das rés é objetiva e que os danos suportados ultrapassaram meros aborrecimentos, sendo devida a indenização (fls. 381/390).

Em suas contrarrazões, a parte ré VIAGENS PROMO TURISMO LTDA. pugnou pelo improvimento do recurso das autoras, aduzindo, em síntese, ser adequado o valor arbitrado a título de indenização por dano moral apenas a uma das autoras, não comportando reforma a sentença (fls. 391/394).

A parte ré BRILHO DE ARRAIAL HOSPEDAGEM E TURISMO LTDA. apelou adesivamente. Em resumo, requereu a concessão da gratuidade de justiça e alegou que *“o contrato celebrado, inclusive para hospedagem, foi negociado diretamente com a agência de viagens, que organizou e intermediou toda a viagem, incluindo a hospedagem”*. Disse que a apelada tinha pleno conhecimento das condições da hospedagem e concordou, não havendo falha na prestação

de serviços. Asseverou que *“a hospedagem não informa em nenhum veículo de venda/propaganda a existência de acessibilidade em sua pousada”* e que *“caberia a agência de viagens, atender as necessidades do seu cliente”*. Não houve dano moral, pois a necessidade de acessibilidade não foi informada previamente pela apelada, razão pela qual não há falar na restituição dos valores pagos. Pede a improcedência da demanda (fls. 395/409).

Em suas contrarrazões, as partes autoras pugnaram pelo improvimento do recurso adesivo da BRILHO DE ARRAIAL HOSPEDAGEM E TURISMO LTDA. aduzindo, que não faz jus ao benefício da gratuidade da justiça. Alegaram que a apelante teve a conduta mais grave entre as corrés, pois enganou os consumidores com anúncios e publicidades falsas sobre ter acessibilidade (fls. 415/422).

Nos termos do art. 178, II, do CPC, a Procuradoria de Justiça, por seu membro, apresentou parecer pelo desprovimento dos recursos aduzindo, em síntese, que a responsabilidade das rés é objetiva e solidária, conforme o Código de Defesa do Consumidor, pois a agência de viagens, a operadora de viagens intermediadora e a pousada integram a cadeia de consumo. Apontou que *“cuidando-se da autora KAROLYNE de pessoa com deficiência, era exigível a prova de disponibilização de acomodação devidamente acessível, nos termos do artigo 45 da Lei nº 13.146/15 e da norma regulamentadora do dispositivo legal (cf. Decreto Federal nº 9.296/18), o que não houve na espécie, inclusive porque é fato incontroverso que o equipamento turístico claramente não era dotado de quarto acessível”*. Portanto, *“independentemente de a parte autora ter informado ou não sua condição de pessoa com deficiência, a acessibilidade, que decorre de norma cogente, deveria ter sido garantida, e não o foi, como incontroverso é”*. Assim, considerando que a falha na

prestação de serviços e a frustração do propósito da viagem restaram demonstradas nos autos, é devida a reparação dos danos materiais e moral suportado por KAROLYNE, não comportando reforma a sentença (fls. 431/438).

Os recursos são tempestivos, sendo preparado pela corré ROSA MÍSTICA e isento de preparo pelas partes autoras, em razão da gratuidade da justiça concedida.

Foi indeferido o pedido de concessão da gratuidade da justiça à corré BRILHO DE ARRAIAL HOSPEDAGEM E TURISMO LTDA. e determinado o recolhimento do preparo recursal (fls. 440/442).

Todavia, não houve atendimento no prazo concedido (cfr. certidão de fls. 444).

Posteriormente, a corré BRILHO DE ARRAIAL reiterou o pedido de concessão do benefício ou, subsidiariamente, de o parcelamento do preparo ou diferimento para o final (fls. 461/464), resultando indeferidos (fls. 482).

É o relatório.

1.- *Recurso adesivo da corré BRILHO DE ARRAIAL*

O recurso adesivo da corré BRILHO DE ARRAIAL HOSPEDAGEM E TURISMO LTDA. não será conhecido em razão de sua deserção.

Com efeito, prescreve o art. 1.007, *caput*, do CPC que *“No ato de interposição do recurso, o recorrente comprovará, quando exigido pela legislação pertinente, o respectivo preparo, inclusive porte de remessa e de retorno, sob pena de deserção”*.

Em juízo de admissibilidade foi indeferido o pedido de gratuidade da justiça e a corrê intimada para o recolhimento do preparo recursal em cinco dias, sob pena de deserção, em obediência ao disposto nos arts. 99, §7º, e 932, parágrafo único, do CPC (fls. 440/442). Todavia, não houve atendimento no prazo concedido (cfr. certidão de fls. 444).

Todavia, foi certificado o decurso do prazo sem atendimento da determinação (cfr. certidão de fls. 444).

Anoto que a reiteração do pedido de gratuidade e, subsidiariamente, pedido de parcelamento ou diferimento das custas ao final, foram deduzidos intempestivamente (mais de um mês após o decurso do prazo para recolhimento do preparo), cujo indeferimento (fls. 483 e seguintes) é ratificado neste julgamento.

Portanto, considerando que o preparo recursal não foi devidamente comprovado no prazo concedido, não obstante intimada a parte requerida a fazê-lo, impõe-se o decreto de deserção, com fundamento no art. 1.007, *caput*, do CPC, já que atendidas as exigências dos arts. 99, §7º, e 932, parágrafo único, do CPC.

2.- Recursos da corrê ROSA MÍSTICA e das autoras

Como bem delineado na sentença, o caso sujeita-

se às normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC), devendo ser analisado, ainda, à luz da legislação protetiva do Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), uma vez que é incontroversa essa condição especial de **KAROLYNE** (fls. fls.116 e 117/119).

O CDC estabelece que todos os fornecedores que atuam na cadeia de consumo são responsáveis pela reparação integral dos danos causados ao consumidor, seja a relação direta ou indireta. Essa é a inteligência do disposto no parágrafo único do art. 7º e 12 do CDC:

“Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.”

“Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.”

Além disso, conforme estabelecem os art. 14, 18 e 20 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Se assim é, responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor

exigir, alternativamente e à sua escolha: a reexecução dos serviços, a restituição imediata da quantia paga, ou abatimento proporcional do preço.

Está em debate nesta demanda vício de prestação dos serviços e hospedagem, de modo que todos os fornecedores da cadeia de consumo respondem solidária e objetivamente pelos danos suportados pelos consumidores, facultada a possibilidade de ação de regresso para discussão da culpa pelos atos em si, entre os fornecedores.

Desse modo, irrelevante se a falha ocorreu por parte da agência de turismo, da intermediadora ou da pousada parceira. Todos os agentes da relação de consumo respondem solidariamente perante seus consumidores.

Em prosseguimento, consta na petição inicial que a autora JOSIANE adquiriu junto à segunda requerida, MD MARTUCI (ROSA MÍSTICA AGÊNCIA DE VIAGENS LTDA.), um pacote de viagens para hospedagem por oito noites com café da manhã, na cidade de Porto Seguro/BA. No momento da contratação, informou que levaria um animal de estimação e que uma de suas filhas, a requerente KAROLYNE, é pessoa com mobilidade reduzida, sendo cadeirante. Na ocasião, foi informada pela empresa que essas informações deveriam ser direcionadas à pousada corré BRILHO DE ARRAIAL HOSPEDAGEM E TURISMO LTDA. e assim fez, sendo realizada a reserva. Sucede que ao chegar se depararam com uma pousada sem acessibilidade e um dos quartos era no 2º andar, sem elevador, sendo necessário subir doze degraus, constatando-se ainda a ausência de equipamentos de acessibilidade no banheiro. Disseram ter relatado à gerente/proprietária da pousada de que não tinha como permanecer no local ante as

necessidades de KAROLYNE, ocasião em que foi informada de que a pousada não teria qualquer responsabilidade, devendo a ocorrência ser comunicada à intermediadora de viagens.

A responsabilidade objetiva da ré-apelante está fundada no art. 14 do CDC, inexistindo comprovação da alegação de culpa exclusiva do consumidor (§3º) para excluir sua responsabilidade.

Sopesando os elementos dos autos, deduz-se que a autora comunicou a pousada sobre a condição da filha e necessidade de acessibilidade, conforme se extrai das conversas de fls. 04 e 16/17 e 310.

Ademais, resultou incontroverso que a pousada requerida não dispõe da estrutura ou da acessibilidade necessária para a acomodação da segunda autora.

De todo modo, a alegação de não terem sido informadas com antecedência sobre a condição da autora se mostra irrelevante, na medida em que os hotéis, pousadas e similares têm o dever legal de fornecer acessibilidade no seu espaço à pessoa com deficiência, conforme dispõe, dentre outros, o art. 45 da Lei nº 13.146/2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)¹.

Nesse contexto, irretorquível a fundamentação da sentença recorrida ao rescindir o contrato e, reconhecendo a responsabilidade solidária das empresas requeridas, condená-las a restituição integral dos valores desembolsados com a viagem e a hospedagem, merecendo destaque o seguinte excerto, integralmente

¹ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm

ratificado e incorporado às razões de decidir neste julgamento:

Consigno que além das disposições do CDC, o caso concreto deve ser apreciado conforme as diretrizes e determinações legais do Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), uma vez que a deficiência da segunda autora afigura-se incontroversa, consoante certidão de interdição de fls.116 e fotografias de fls.117/119. O artigo 4º do referido Estatuto veda expressamente a discriminação às pessoas com deficiência: Art. 4º Toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação. § 1º Considera-se discriminação em razão da deficiência toda forma de distinção, restrição ou exclusão, por ação ou omissão, que tenha o propósito ou o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência, incluindo a recusa de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas. Ainda, o artigo 8º traduz a inclusão da pessoa com deficiência em uma obrigação de cooperação coletiva, assumindo como dever do Estado, da sociedade e da família assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade e à maternidade, à alimentação, à habitação, à educação, à profissionalização, ao trabalho, à previdência social, à habilitação e à reabilitação, ao transporte, à acessibilidade, à cultura, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à informação, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, à liberdade, à convivência familiar e comunitária, entre outros decorrentes da Constituição Federal, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e das leis e de outras normas que garantam seu bem-estar pessoal, social e econômico. Aduziu a requerente Josiane adquiriu junto à segunda requerida, MD Martuci, um pacote de viagens para hospedagem por 8 noites com café da manhã, na cidade de Porto Seguro/BA. No momento da contratação, a requerente informou que iria levar um animal de estimação e que um de suas filhas, a requerente Karolyne, é pessoa com mobilidade reduzida, sendo cadeirante. Na ocasião, foi informada pela empresa que tais informações deveriam ser direcionadas à pousada - a requerida Brilho de Arraial Hospedagem e Turismo Ltda -, o que foi feito, e então realizada a reserva. Ocorre que ao chegar se depararam com uma pousada sem acessibilidade, e, ademais, um dos quartos era no 2º andar, não havendo elevador, sendo necessário subir doze degraus, constatando-se ainda a ausência de equipamentos de acessibilidade no banheiro. Prosseguiu aduzindo a requerente Joseane que relatou à gerente/proprietária da pousada de que não tinha como permanecer no local ante as necessidades de Karolyne, ocasião em que foi informada de que a pousada não teria qualquer responsabilidade, e que o ocorrido deveria ser comunicado à intermediadora de viagens. O "print" da conversa mantida via WhatsApp (fl.04) e as conversas de fls. 16/17 e 310 demonstram que parte autora informou previamente à pousada acerca da condição da filha. O Estatuto da Pessoa com Deficiência define a acessibilidade como "possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida" (art. 3º, I). E em seu artigo 53 preceitua a acessibilidade como um direito que garante à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação

social. Trata-se, pois, de direito fundamental que garante a efetiva participação, inserção e inclusão da pessoa com deficiência ao meio e ao convívio social. Em sua defesa, ao contrário, a Pousada BRILHO DE ARRAIAL HOSPEDAGEM E TURISMO LTDA reconhece que não dispõe da estrutura ou da acessibilidade necessária para a acomodação da segunda autora e que teria informado previamente a genitora sobre a ausência de espaços adequados, salientando que mesmo assim as requerentes optaram por permanecer no local. No entanto, o fato é que, conforme observado pelo I. Representante Ministerial em seu parecer, a garantia de acesso e fruição às Pessoas com Deficiência advém de imposição legal, sobretudo aos hotéis, restaurantes e demais pessoas que desenvolvem atividade lucrativa com viagens e turismo. Não é de se esperar que a pessoa com deficiência tenha de lidar com barreiras e obstáculos num momento que seria destinado principalmente ao lazer. Neste trilho de ideias, a justificativa apresentada pelas requeridas evidentemente constitui afronta aos direitos básicos das autoras. Reitero que o fato dos estabelecimentos ou das agências de viagem não terem sido previamente informadas sobre a condição da autora ou não possuírem o acesso adequado não as desobriga do dever de fornecer meios alternativos de acesso ao seu espaço à pessoa com mobilidade reduzida, mediante demanda, conforme preceitua expressamente o Estatuto em vigor: Art. 45. Os hotéis, pousadas e similares devem ser construídos observando-se os princípios do desenho universal, além de adotar todos os meios de acessibilidade, conforme legislação em vigor. (Vigência) (Regulamento) § 1º Os estabelecimentos já existentes deverão disponibilizar, pelo menos, 10% (dez por cento) de seus dormitórios acessíveis, garantida, no mínimo, 1 (uma) unidade acessível. § 2º Os dormitórios mencionados no § 1º deste artigo deverão ser localizados em rotas acessíveis. Assinalo que o DECRETO Nº 9.296, DE 1º DE MARÇO DE 2018 regulamentou o artigo 45 supratranscrito e dispôs em seu Anexo I acerca das condições de acessibilidade a serem observadas pelos hotéis, pousadas e similares. É o que basta para a configuração da responsabilidade civil das rés, a qual, inclusive, é objetiva. Reitero que há responsabilidade solidária de todos aqueles que contribuíram para a realização da viagem [...]

Quanto ao dano moral, é oportuno lembrar que, para sua configuração, não é necessário que o agente tenha agido com dolo. Reportando-se à lição de ZANNONI, MARIA HELENA DINIZ aponta que o dano moral *"... é a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima de evento danoso, pois estes estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano..."*. Além disso, *"...o direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente..."* ("Curso de Direito Civil - Responsabilidade Civil", Ed. Saraiva, 18ª ed., 7ªv., c.3.1, p. 92).

O art. 5º, V e X, da Constituição Federal, expressamente previu o direito à reparação por dano dessa natureza, estando ou não associada à indenização pelo material, em casos como o focado. Além disso, independem de prova os fatos notórios; e esse preceito tem aplicação à espécie, dispensando as autoras da prova de que experimentaram lesão a direito com a frustração dos planos de viagem.

Nesse sentido:

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Reserva de estadia com acessibilidade no exterior por meio do site "Decolar.com". Oferta somente de quarto sem acessibilidade para pessoa com deficiência física. Ilegitimidade passiva. Inocorrência. Plataforma que integra cadeia de consumo e responde solidária e objetivamente por vícios nos serviços por ela disponibilizados. Dano material comprovado. Autora que precisou buscar outra acomodação para sua estadia. Ré que deve suportar o pagamento da diferença entre as acomodações. Dano moral configurado. Falta de assistência da ré à autora, que após longa viagem encontrou seu local de hospedagem inacessível. Indenização mantida, em observância à razoabilidade e proporcionalidade. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1037146-49.2022.8.26.0564; Relator (a): Lidia Conceição; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2024; Data de Registro: 28/02/2024)

Consumidor – Ação de indenização moral – Prestação de serviços de hospedagem – Ausência de acomodação adequada para pessoa com deficiência física (cadeirante) – Condição informada previamente pelo consumidor à prestadora do serviço – Sentença de procedência – Danos morais arbitrados em R\$ 15.000,00 – Inconformismo da ré – Sentença modificada, em parte, para reduzir o montante indenizatório para R\$ 7.000,00, em atenção aos critérios de proporcionalidade, razoabilidade e moderação – Apelo provido. (TJSP; Apelação Cível 1003197-94.2021.8.26.0038; Relator (a): Mário Daccache; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araras - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2023; Data de Registro: 31/01/2023)

Segue-se dadas as peculiaridades do caso e respeitada a convicção da douta Magistrada de primeiro grau, entendo que parte autora JOSIANE também sofreu dano moral em decorrência dos fatos, merecendo provimento sua apelação nesse aspecto.

Com efeito, embora em princípio a apelada

KAROLYNE tenha sido diretamente afetada pelas falhas na prestação de serviços ante a falta de condições de acessibilidade na acomodação, inegável que sua mãe também experimentou abalo emocional, seja de por via reflexa pela dor causada à sua filha com deficiência, seja diretamente pelo sofrimento vivenciado pela autora JOSIANE que extrapola os limites do mero dissabor.

Isso porque ambas enfrentaram dificuldades e obviamente sofreram abalo emocional. Fizeram uma longa viagem e quando lá chegaram, ficaram impossibilitadas de usufruírem plenamente da hospedagem em razão da falta de condições adequadas às limitações físicas de KAROLYNE, frustrando a expectativa de proporcionar um momento de lazer à filha. Some-se a isso o fato de a mãe se ver obrigada a carregar a filha por diversos lances de escada, enfrentando obstáculos que até mesmo poderiam colocar em risco a integridade física de ambas, forçando-as a deixar o local e buscar outra hospedagem. O sofrimento da genitora não decorre do desgaste logístico e financeiro da situação, mas, também, da angústia de ver sua filha ser submetida a uma experiência marcada por exclusão, desrespeito e discriminação.

Presente, portanto, o injusto e grave sofrimento imposto pelas rés a ambas as autoras, configurando o dano moral de que trata o legislador constitucional, fazendo possível e necessária sua indenização.

É oportuno lembrar que a indenização por dano moral tem caráter dúplice: serve de consolo ao sofrimento experimentado pelo ofendido e tem cunho educativo ao causador do dano, com a finalidade de que aja de modo a evitar novas vítimas e ocorrências semelhantes. Não pode ser fonte de enriquecimento de um, mas também não pode ser tão irrisória que não provoque qualquer esforço ao devedor

para adimpli-lo.

Nesse passo, configurado o dano moral, resta ao juiz perquirir qual a sua extensão, para então fixar o *quantum* indenizatório. Destarte, à mingua de uma legislação tarifada, deve ele socorrer-se dos consagrados princípios da razoabilidade e proporcionalidade, de modo que a quantificação não seja ínfima, a ponto de não se prestar ao desiderato de desestímulo dos atos ilícitos e indesejáveis. Ao mesmo tempo, não pode ser tão elevada, que implique enriquecimento sem causa. Assim, a indenização por dano moral deve ser arbitrada levando em consideração as particularidades de cada caso.

No caso, em primeira instância, foi arbitrado o montante indenizatório de R\$ 5 mil apenas para a autora KAROLYNE. Portanto, considero apropriado condenar as rés a pagarem, também, indenização autônoma à autora JOSIANE na quantia de R\$5mil, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Essa quantia deverá ser corrigida monetariamente desde o presente arbitramento, consoante Súmula 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça (STJ)², com juros de mora desde a citação, por se tratar de responsabilidade civil contratual.

Com a entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, que modificou o Código Civil (CC), torna-se necessário regulamentar os juros de mora e a correção monetária com base no Direito intertemporal.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ), ao interpretar o Código Civil de 2002, determinou que a nova lei tem aplicação imediata, devendo ser aplicada de ofício, conforme o REsp

² “A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”.

1.112.746/DF (Tema 176). Trata-se de matéria de ordem pública e processual, devendo-se seguir o regime anterior até a vigência da nova lei, momento em que passa a vigorar o novo regime, em observância ao art. 6º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB) e aos precedentes do Excelso Supremo Tribunal Federal (STF) (Tema 810, RE 870.947; Tema 1170, RE 1.317.982).

Como os juros moratórios incidem mensalmente, a nova lei aplica-se a partir de sua entrada em vigor, sem ferir a coisa julgada material. A taxa legal dos juros deverá seguir as normas do Conselho Monetário Nacional e ser divulgada pelo Banco Central, conforme o art. 406, § 2º, do CC, a partir de 1º/7/2024 ou 30/08/2024, conforme o art. 5º da Lei nº 14.905/2024.

Quanto a correção monetária, sem previsão legal específica, aplica-se o IPCA/IBGE ou índice substituto, nos termos do art. 389, parágrafo único, do CC, conforme a Lei nº 14.905/2024.

Aplicáveis ao caso tal regramento (arts. 389 e 406 do CC), segundo a redação dada pela Lei nº 14.905/2024, para os cálculos da correção monetária e juros de mora, a partir de sua vigência (art. 5º), se não contratados os respectivos índices.

Prevalecerá o fixado na sentença recorrida até o início da vigência (1º/07/2024, para a hipótese do inciso I) e 30/08/2024 para as demais situações, observando-se, depois, o atual regramento. Tais cálculos são aritméticos.

3.-

Ante o exposto, por meu voto (a) **não conheço o**

recurso adesivo da corré BRILHO DE ARRAIAL HOSPEDAGEM E TURISMO LTDA., em razão de sua deserção; (b) **nego provimento** ao recurso da corré ROSA MÍSTICA AGÊNCIA DE VIAGENS LTDA. (MD MARTUCI); (c) **dou provimento** ao recurso das autoras para condenar as corrés, solidariamente, ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$5mil (cinco mil reais) à autora JOSIANE, corrigida monetariamente desde o presente arbitramento e juros de mora a partir da citação, observada a aplicação da Lei nº 14.905/2024 a partir de sua vigência, nos termos da fundamentação; (d) levando em conta o trabalho adicional e a sucumbência das corrés em grau recursal, **majoro** para 20% (vinte por cento) os honorários advocatícios do patrono das autoras fixados na sentença, nos termos do art. 85, § 2º e 11, do CPC.

Assinatura Eletrônica

ADILSON DE ARAUJO
Relator