



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000326818

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1135363-30.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LEONARDO MOTTA SAMPAIO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados GOL LINHAS AÉREAS S/A, GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A, 123 VIAGENS E TURISMO LTDA. e HOTOR HOTELARIA DO NORDESTE LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1135363-30.2023.8.26.0100

COMARCA: Capital - Foro Regional de Jabaquara - 1ª Vara Cível

APELANTE: Leonardo Motta Sampaio

APELADAS: Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A., Hotor Hotelaria do Nordeste Ltda. e 123 Viagens e Turismo Ltda.

Voto nº 10.936

**DIREITO DO CONSUMIDOR.
APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER.
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.
LEGITIMIDADE PASSIVA.
RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA.**

I. Caso em Exame:

Obrigação de Fazer c/c Indenizatória por Danos Morais. Falha na prestação de serviços de viagem e hospedagem. Requereu emissão de bilhetes, hospedagem, ou reembolso e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão:

Verificar a legitimidade passiva das rés e na responsabilidade solidária pela falha na prestação de serviços contratados.

III. Razões de Decidir:

Responsáveis solidárias pela prestação dos serviços contratados, conforme art. 14 do CDC, integrando a cadeia de fornecedores. A corré Gol Linhas Aéreas cumpriu a obrigação de emitir passagens. A Hotor Hotelaria não forneceu a hospedagem, justificando a conversão da obrigação em perdas e danos.

IV. Dispositivo e Tese:

Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. Fornecedores que integram a cadeia de serviços são solidariamente responsáveis por falhas

na prestação. 2. A obrigação de fazer pode ser convertida em perdas e danos quando não cumprida.

Decisão:

Diante do exposto, pelo meu voto, DOU PROVIMENTO ao recurso de apelação interposto para reformar a sentença, reconhecendo a legitimidade passiva das Apeladas. A Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A e a 123 Viagens e Turismo Ltda. já cumpriram a emissão das passagens. A Hotor Hotelaria do Nordeste Ltda. e a 123 Viagens e Turismo Ltda. devem reembolsar as perdas e danos pela ausência de hospedagem, conforme comprovantes. Inverte-se o ônus da sucumbência, ficando as Apeladas responsáveis pelas custas e despesas processuais, bem como pelos honorários advocatícios fixados em 1º grau.

Vistos.

Trata-se de Ação de “Obrigação de Fazer c/c Indenizatória por Danos Morais” movida por Leonardo Motta Sampaio contra Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A. e Hotor Hotelaria do Nordeste Ltda. alegando que adquiriu da 123 Viagens e Turismo Ltda. Pacote de viagem para 02 pessoas. O voo seria operado pela corré Gol e a hospedagem ocorreria no corréu Hotor. Requereu que os Réus providenciem a emissão dos bilhetes aéreos e garantam a hospedagem contratada. Subsidiariamente, pleiteou o reembolso do valor pago (R\$ 3.329,91) e a indenização dos danos morais, no valor de R\$ 5.000,00.

A Ré 123 Viagens e Turismo Ltda. foi incluída no polo passivo da ação (fl. 87).

Tutela de urgência concedida às fls. 90/91.

Sobreveio a sentença (fls. 402/408) que reconheceu a ilegitimidade passiva das Corrés Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A. e Hotor Hotelaria do Nordeste Ltda. e julgou procedente o feito para condenar a Corré 123 Viagens e Turismo Ltda. a providenciar a emissão de passagens e reserva de hospedagem contratadas pelo Autor, bem como ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

Apelou o Autor (fls. 411/423) sustentando a legitimidade passiva das Corrés Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A. e Hotor Hotelaria do Nordeste Ltda. bem como a impossibilidade de cumprimento da obrigação disposta em sentença, sendo necessária a condenação à restituição dos valores dispendidos com a contratação do pacote de viagens.

Contrarrrazões da Corré Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A. e da Corré 123 Viagens e Turismo Ltda. às fls. 427/439 e 440/459, respectivamente.

Recurso tempestivo, dispensado do preparo ante a gratuidade da justiça concedida (fl. 79).

É o relatório.

A pretensão deduzida merece acolhida.

Como bem estabelece o art. 14, 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”.

Na oportunidade em que o pacote de viagem discutido nestes autos foi adquirido, as Apeladas Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A. e Hotor Hotelaria do Nordeste Ltda. possuíam parceria comercial com a Apelada 123 Viagens e

Turismo Ltda. para emissão de passagens aéreas e reservas de hospedagem, razão pela qual tornaram-se responsáveis solidárias por eventual falha na prestação de serviços, pois integram a cadeia de fornecedores ao permitir que o consumidor realize contratações de seus serviços por meio de terceiros, incidindo, na hipótese, o Código de Defesa do Consumidor.

Assim, já julgou esta Câmara:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA – Transporte aéreo de passageiros – Cancelamento de voo – Aquisição das passagens pelo sítio eletrônico da empresa "123 Milhas", mediante milhas de terceiros – Companhia aérea que possui ciência das irregularidades, mas não se opõem a aceitar as reservas – Responsabilidade solidária – Danos morais configurados – Valor reparatório que observou os critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade – R\$ 4.000,00 para cada autor – Sentença mantida – Verba honorária majorada – Recurso improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1031965-55.2023.8.26.0007; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/08/2024; Data de Registro: 15/08/2024)

Logo, as três Apeladas são responsáveis solidárias pelo cumprimento do que foi contratado pelo Apelante, cada uma dentro de suas respectivas áreas de atuação e fornecimento de serviços, ou seja, deverá a Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A. responder solidariamente à 123 Viagens e Turismo Ltda. quanto à emissão das passagens aéreas, bem como deverá a Hotor Hotelaria do Nordeste Ltda., em conjunto com a 123 Viagens e Turismo Ltda., responder pelo fornecimento da hospedagem.

Assim, quanto à condenação da Apelada 123 Viagens e Turismo Ltda. para que providencie a emissão de passagens e hospedagem contratadas pelo Apelante, é necessário observar que o pleito autoral nesse sentido está parcialmente cumprido.

Isso porque, conforme se extrai de informações constantes às fls. 111/112, a Apelada Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A, em cumprimento à tutela concedida às fls. 90/91, emitiu bilhetes aéreos em favor do Apelante, que foram

efetivamente utilizados na data anteriormente contratada, restando, assim, satisfeita a pretensão autoral no que tange ao embarque pretendido e, conseqüentemente, satisfeita a responsabilidade da Apelada Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A na presente demanda.

Já quanto à Hotor Hotelaria do Nordeste Ltda., o próprio Apelante confirmou ter realizado a viagem (fl. 390), oportunidade em que reclamou o reembolso do valor de R\$ 1.960,00 referente à hospedagem que foi obrigado a contratar em substituição àquela adquirida junto à 123 Viagens e Turismo Ltda., uma vez que a Hotor Hotelaria do Nordeste Ltda. não cumpriu com o fornecimento do serviço determinado pelo Juízo *a quo* na r. Decisão que antecipou os efeitos da tutela (fls. 90/91).

E sobre o reembolso supracitado, constata-se que o Apelante apresentou emenda à inicial após a apresentação de contestação por parte das Apeladas para fazer constar o pedido de restituição do valor pago com hospedagem durante sua viagem (fl. 390). No entanto, os Apelados não consentiram com pedido de emenda (fls. 397/399), de modo que inexistiria a possibilidade da alteração do pedido inicial.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO. Ação revisional de cláusula de contrato bancário cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Sentença de extinção, nos termos do art. 485, VI, do CPC, ante o reconhecimento da ilegitimidade passiva. Inconformismo do autor. Demanda proposta em face de instituição financeira diversa daquela com a qual foi celebrado o contrato que pretende seja revisto. Em réplica, pretendeu o autor a alteração da causa de pedir para substituir o único contrato de mútuo indicado na inicial, celebrado com outra instituição financeira, pelos 23 contratos juntados pelo réu em contestação. Descabimento. Alteração ou aditamento do pedido ou da causa de pedir após a apresentação de defesa que somente é possível mediante o consentimento do réu (art. 329, II, do CPC), sob pena de violação aos princípios do contraditório e da ampla defesa. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1006075-35.2022.8.26.0077; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 1ª Vara Cível; Data do

Julgamento: 06/05/2024; Data de Registro: 14/05/2024)

Por outro lado, é importante destacar que o pedido de ressarcimento pode ser inferido da exordial no trecho em que o Apelante pugnou para que "(...) em não sendo possível o cumprimento da oferta, sejam os Requeridos condenados solidariamente ao reembolso do valor pago pelo pacote turístico (...)" – fl. 13.

Novamente vale lembrar que foi deferida a tutela antecipada para "DETERMINAR que as Requeridas, no prazo de 05 dias, providenciem a emissão das passagens adquiridas pelo(a) Autor(a) para o dia 19/11/2023 às 09:00h com origem em São Paulo (CGH) e desembarque na mesma data às 11:20h em Salvador (SSA) e retorno com embarque em Salvador (SSA) dia 29/11/2023 às 19:40h e desembarque na mesma data às 22:10h em São Paulo (CGH) garantindo o embarque bem como a hospedagem em quarto duplo standard com café da manhã incluso no hotel HOTOR HOTELARIA DO NORDESTE LTDA (HIT HOTEL) para o Requerente e sua companheira tendo como *check in* dia 19/11/2023 às 14:00h e *check out* dia 29/11/2023 às 12:00h, sob pena de multa diária de R\$ 500,00, limitada, por ora, a R\$ 10.000,00." (fls. 90/91), sendo cumprida tão somente a obrigação de fornecimento de passagens aéreas.

Como não foi atendida a tempo a tutela no que tange à hospedagem, perfeitamente plausível a conversão desta obrigação em perdas e danos, consistente no reembolso do valor despendido pelo Apelante com hospedagem, conforme comprovante de pagamento às fls. 391/393, nos termos do art. 499, do CPC.

Frise-se, ainda, que a obrigação de fazer pode ser convertida em perdas e danos em qualquer fase processual, consoante já decidido pelo C. STJ no julgamento do REsp 2.121.365/MG, segundo o qual "Conforme o disposto nos arts. 461, §1º do CPC/1973 e 499 do CPC/2015, as prestações de fazer e não fazer devem, prioritariamente, ser objeto de tutela específica, somente podendo ser convertidas em prestação pecuniária em duas hipóteses: a pedido expresso do credor; ou quando não for possível a obtenção da tutela específica ou do

resultado prático equivalente ao adimplemento voluntário." (REsp n. 2.121.365/MG, relatora Ministra Regina Helena Costa, Primeira Turma, julgado em 3/9/2024, DJe de 9/9/2024.)

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto para reformar a r. sentença, reconhecendo a legitimidade passiva das Apeladas para que seja a Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A, em conjunto com a Apelada 123 Viagens e Turismo Ltda., obrigada a emitir as passagens postuladas na exordial, o que já foi cumprido, bem como para que seja a Hotor Hotelaria do Nordeste Ltda., solidariamente à Apelada 123 Viagens e Turismo Ltda., compelida a reembolsar as perdas e danos advindas da ausência de fornecimento da hospedagem, conforme comprovantes às fls. 391/393, mantendo-se os demais termos do Julgado.

Face a reforma do julgado, inverte-se o ônus da sucumbência, ficando as Apeladas responsáveis pelo pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 1º grau.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE
Relatora