



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000343905

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000649-05.2024.8.26.0099, da Comarca de Bragança Paulista, em que é apelante SAUIPE S/A, são apelados 123 VIAGENS E TURISMO LTDA., ANA MADALENA MAZZOCHI VASILIOU, JOÃO GABRIEL MAZZOCHI VASILIOU e PANAGIOTIS GEORGIOS VASILIOU.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento 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) E MILTON CARVALHO.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

WALTER EXNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1000649-05.2024.8.26.0099.

Apelante: Sauipe S.A.

Apelados: João Gabriel Mazzochi Vasiliou; Panagiotis Georgios Vasiliou;
Ana Madalena Mazzochi Vasiliou; 123 Viagens e Turismo Ltda.

Ação: Indenizatória.

Comarca: Bragança Paulista – 2ª Vara Cível.

Juíza Prolatora: Simone Rodrigues Valle.

Voto nº 41.436

Apelação. Ação indenizatória. Cancelamento de hospedagem. Reserva efetuada via plataforma “123 milhas”. Responsabilidade objetiva e solidária das rés, que integram a cadeia de fornecedores. Consumidor que só teve conhecimento do cancelamento ao chegar no hotel. Custeio de nova reserva com recursos próprios. Danos morais configurados. Quantum indenizatório mantido. Recurso improvido.

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por João Gabriel Mazzochi Vasiliou, Panagiotis Georgios Vasiliou e Ana Madalena Mazzochi Vasiliou em face de 123 Viagens e Turismo Ltda. e Sauipe S.A., que a r. sentença de fls. 406/410 c.c. 418, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente, condenando as rés solidariamente a ressarcir à parte autora o valor de R\$ 6.818,50, com correção monetária desde a data do pagamento e com juros

de mora a partir da citação, além do pagamento de R\$ 10.000,00, a título de dano moral, em favor de Ana e Panagiotis, atualizado a partir da prolação da sentença e com juros de mora desde a citação.

Inconformada, apela a corré Sauipe arguindo, em preliminar, ilegitimidade passiva, tendo em vista a responsabilidade exclusiva da plataforma da ré “123 milhas”, que vendeu o pacote de viagens adquirido pela parte autora. Aduz que o cancelamento da reserva se deu por ato exclusivo da intermediadora, que não repassou qualquer valor ao hotel. Sustenta que o valor do pacote foi pago à “123 milhas”, de modo que a intermediadora deve ser condenada exclusivamente à restituição da quantia. No mais, defende que os danos morais não restaram configurados, requerendo, subsidiariamente, a redução do *quantum* fixado para R\$ 1.000,00.

O recurso foi contra-arrazado pela parte adversa e encaminhado a este Tribunal.

É o relatório.

O recurso não comporta acolhimento.

Extraí-se do acervo cognitivo que a parte autora, através da plataforma “123 milhas”, efetuou reserva de hospedagem no hotel “Sauipe Grand Premium Brisa”, com *check-in* em 23.11.2023 e *check-out* em 28.11.2023, ao valor de R\$ 6.818,50. Ao chegar no hotel contratado, contudo, os autores

foram surpreendidos com a informação de que a reserva havia sido “cancelada” (fls. 04/05) e, diante do ocorrido e da ausência de qualquer assistência por parte das rés, foram obrigados a efetuar nova reserva, a tanto despendendo recursos próprios no valor de R\$ 7.620,00.

No caso em apreço, não pode a apelante se isentar da responsabilidade pela falha na prestação dos serviços perante a parte autora, sob a alegação de culpa exclusiva da corré “123 milhas”.

Com efeito, indubitoso que se trata de relação de consumo na espécie, eis que presentes as figuras do consumidor e do fornecedor (arts. 2º e 3º do CDC), de modo que ambas as rés integram a cadeia de fornecedores, respondendo solidariamente pelos prejuízos causados aos autores independentemente da comprovação de culpa, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único e 25, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, afastando-se, pois, qualquer pretensão de ilegitimidade passiva, bastando que se comprove o defeito no serviço, o dano daí decorrente e o nexo causal, consoante disciplina do art. 14 do mesmo diploma legal, cabendo ressaltar eventual direito de regresso.

Confira-se, na direção, precedente 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. ELEVAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA 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)

Destarte, por integrar a cadeia de fornecedores, resta configurada a responsabilidade solidária e objetiva da corré pela falha na prestação dos serviços

envolvendo a hospedagem contratada pela parte autora, sendo desnecessário aferir a culpa pelo cancelamento da reserva.

No que tange ao pedido de danos morais, inegável que o transtorno e frustração causados pela incúria das rés extrapolou o mero aborrecimento, na medida em que os autores Panagiotis e Ana, que se deslocaram para cidade diversa da sua residência, em viagem programada com antecedência, foram surpreendidos ao iniciar o *check-in* no hotel com a notícia do cancelamento da reserva, tendo sido forçados a custear nova reserva com recursos próprios, ante a total falta de assistência das rés, o que aumenta a sensação de impotência e angústia imposta.

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, foi adequadamente arbitrado, levando-se em consideração as condições pessoais 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, além da necessária prevenção de danos semelhantes futuros, sendo de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

rigor a manutenção do *quantum* indenizatório fixado na r. sentença (R\$ 10.000,00, sendo R\$ 5.000,00 para cada autor).

Dessa forma, mantenho a r. sentença em todos os seus termos. Majoram-se os honorários advocatícios para 16% do valor atualizado da condenação.

Isto posto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso.**

WALTER EXNER

Relator