



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000377016

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003341-17.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que são apelantes/apelados ANA LÍGIA NOEMI DOURADO DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA) e FELIPE MARQUES BERNARDO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante HOTEL EURO SUITE POÇOS DE CALDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do réu e deram provimento ao apelo dos autores.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), ANDRADE NETO E MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

J.B. PAULA LIMA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1003341-17.2024.8.26.0506

Comarca: Ribeirão Preto (5ª Vara Cível)

Apelante/Apelados: Ana Lígia Noemi Dourado de Oliveira e outro

Apelado/Apelante: Hotel Euro Suíte Poços de Caldas

Voto nº 31.617

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. RECURSO DOS AUTORES PROVIDO.

I. Caso em Exame

Apelação contra sentença que condenou o réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais devido à indisponibilidade de quartos previamente reservados.

II. Razões de Decidir

A impugnação à gratuidade judiciária não prospera, pois o réu não comprovou a capacidade econômica dos autores para arcar com as despesas processuais.

A responsabilidade do réu é solidária, conforme o Código de Defesa do Consumidor, não podendo se eximir sob alegação de falha na plataforma de reserva. Arts. 7º, parágrafo único, e 14, do CDC.

A indenização por danos morais deve ser majorada considerando o prejuízo à honra dos autores. Art. 944 do CC. Fixação em R\$ 10.00,00, sendo R\$ 5.000,00 para cada autor. Jurisprudência.

III. Dispositivo

Recurso do réu desprovido e recurso dos autores provido, majorando a indenização por danos morais.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 122/126, de relatório adotado, julgando parcialmente procedente os pedidos *“para condenar a parte requerida ao pagamento de indenização por*

danos materiais, no valor de R\$486,12, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde o efetivo desembolso e acrescido de juros legais moratórios de 1% ao mês desde a citação, e ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$5.000,00 (R\$2.500,00 para cada requerente), com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP e juros moratórios de 1% ao mês desde a publicação da sentença.”

Sucumbente na maior parte, o requerido foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários, arbitrados em 10% do valor da causa.

Insurgem-se os autores, ao argumento que se dirigiram à cidade de Poços de Caldas/MG para participar de competição esportiva, a qual exigia esforço e concentração. Porém, a indisponibilidade dos quartos previamente reservados junto ao réu, e a necessidade de buscar outro hotel acarretou sério abalo aos requerentes. Sustentam que a indenização por danos morais deve ter caráter pedagógico e pedem a sua majoração para R\$ 10.000,00. (fls. 129/134).

Apela também o réu, impugnando a gratuidade judiciária deferida aos autores. No mérito, argumenta a inexistência de dano material, uma vez que já foram devolvidos os valores pagos a título de reserva, cabendo ao banco liberar a quantia. Aduz que os autores não provaram qualquer dano moral sofrido, descabida a obrigação de indenizar. Subsidiariamente, pede a redução da condenação para R\$ 1.000,00 (fls. 135/146).

Contrarrazões do réu (fls. 149/160) e dos autores (fls. 165/169).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Da saída, não prospera a impugnação à gratuidade judiciária concedida aos autores por meio da decisão de fls. 69.

A assertiva de pobreza, para fins jurídicos, goza de presunção relativa (*juris tantum*).

Para a revogação do benefício cabe à parte contrária elidir tal presunção. Contudo, o réu não se desincumbiu do ônus de provar a abastança econômica dos recorrentes. À evidência, não trouxe qualquer documento que atestasse capacidade econômica suficiente para arcar com as despesas e custas processuais.

As meras alegações de que a coautora Ana Lígia movimentava valores elevados em sua conta pessoal, ou de que o coautor Felipe tirou fotografias em aparelho celular que custa R\$ 4.200,00 (fls. 138/141;151/154), são insuficientes para afastar a presunção de hipossuficiência. Ademais, o extrato apontado pelo requerido é de fevereiro de 2024 e, portanto, está desatualizado.

Destarte, sem prova alguma de boa situação econômico-financeira atribuída aos autores, superior àquela que serviu de fundamento para a concessão da benesse, prevalece o benefício concedido, o qual, havendo motivo para tanto, é sempre bom lembrar, pode ser revogado a qualquer tempo, até cinco anos contados do

julgamento final.

Passo ao mérito.

Incontroverso que os autores reservaram dois quartos duplos junto ao réu, por meio da plataforma online *booking.com*, com entrada em 20/01/2024 e saída no dia seguinte, pelo valor de R\$ 486,12, pago à vista (fls. 28/32). Ainda, incontroverso que, na realização do *check-in*, foram informados que, devido a falha no sistema da plataforma, apenas um quarto individual estava reservado; na ocasião, o réu cobrou R\$ 80,00 para alojar cada um dos demais hóspedes.

Como bem constou da sentença guerreada, todos os participantes da cadeia de fornecimento são solidariamente responsáveis perante o consumidor por eventual reparação por vício de produto ou serviço, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único, e 14, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 7º (...) Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

(...)

Art. 14. 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.

Por essa razão, o réu não pode se furtar à responsabilidade perante os consumidores sob a alegação de que a falha na reserva tem origem na plataforma *booking.com*.

E, pese a alegação de que o valor foi estornado no cartão de crédito dos autores (fls. 36/40), inexistente prova de que tenham efetivamente recebido a quantia, descabida a tentativa de imputar ao banco a obrigação de restituição.

No mais, evidente a existência do prejuízo impingido à honra e intimidade dos autores, configurado pelo impedimento de usufruírem das acomodações previamente reservadas, a despeito do pagamento antecipado, sendo compelidos a buscar outro hotel na véspera da prova esportiva da qual participariam.

Por sua vez, o *caput* do artigo 944 do Código Civil dispõe que **A indenização mede-se pela extensão do dano.**

Considerando as circunstâncias do caso e a capacidade econômica do apelado, bem como a necessidade de reprimenda ao ato ilícito praticado, entendo ser o caso de majorar a indenização para o valor de R\$ 10.000,00, sendo R\$ 5.000,00 para cada autor, quantia que está de acordo com a jurisprudência deste Tribunal para a mesma hipótese.

Nesse sentido:

*PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TURISMO -
AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C.
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS –*

AQUISIÇÃO DE PACOTE TURÍSTICO ENVOLVENDO PASSAGENS AÉREAS E HOTEL PARA O DISTRITO DE TRANCOSO/BA - CANCELAMENTO UNILATERAL DA RESERVA HOTELEIRA - AUSÊNCIA DE COMUNICAÇÃO AOS CONSUMIDORES OU RESTITUIÇÃO DO PREÇO PAGO - DANOS MORAIS RECONHECIDOS - PERDA DE TEMPO ÚTIL CONFIGURADA - ARBITRAMENTO EM R\$2.000,00 – QUANTIA DIMINUTA – MAJORAÇÃO PARA R\$5.000,00 PARA CADA AUTOR – HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SUCUMBENCIAIS FIXADOS EM 15% SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO – CRITÉRIOS DO ART. 85, §2º e 11, DO CPC – MAJORAÇÃO PARA 20% - RECURSO PROVIDO. I- Devidamente comprovada nos autos a má prestação dos serviços pela ré, que comercializou pacote turístico (vôo e hospedagem), mas não honrou totalmente o compromisso ajustado, cancelando sem qualquer aviso a reserva de hotel, frustrando a justa expectativa de gozo dos serviços contratados e impondo aos consumidores a

perda de tempo útil para a solução do problema, impõe-se o acolhimento das pretensões iniciais, inclusive a relativa aos danos morais; II- A valoração do dano moral há que ser determinada pelo prudente arbítrio judicial, considerando uma forma de satisfação à vítima pelo sofrimento, constrangimento e vexame suportados e punição ao infrator, além de compensação pelo tempo útil desperdiçado na tentativa de resolução do problema, pelo que pertinente o arbitramento do valor em R\$ 5.000,00 para cada autor, quantia razoável e que bem serve à compensação do dano; III- Considerando-se os parâmetros estabelecidos pelo art. 85, §§ 2º e 11, do CPC, pertinente a elevação dos honorários advocatícios sucumbenciais para 20% sobre o valor atualizado da condenação. (TJSP; Apelação Cível 1003724-14.2024.8.26.0047; Relator (a): Paulo Ayrosa; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2025; Data de Registro: 20/03/2025)

Pelo exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do réu e **DOU PROVIMENTO** ao recurso dos autores, majorando a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização por danos morais para R\$ 10.000,00, sendo R\$ 5.000,00 para cada autor, mantida a sentença apelada quanto ao mais.

Majoro os honorários de sucumbência para 15% da condenação.

J. B. PAULA LIMA

— RELATOR —