



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000381746

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007797-33.2023.8.26.0445, da Comarca de Pindamonhangaba, em que é apelante HOTEL FAZENDA VALE DA MANTIQUEIRA EIRELI e Apelante/Apelado 123 VIAGENS E TURISMO LTDA., são apelados MARIA GABRIELA MARTINS DE ALMEIDA e MATHEUS RIBEIRO DA VEIGA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Não conheceram do recurso da ré e deram provimento em parte ao recurso do réu. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente) E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 21 de abril de 2025.

JOÃO CASALI
Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1007797-33.2023.8.26.0445

Apelante: Hotel Fazenda Vale da Mantiqueira Eireli

Apelante/Apelado: 123 Viagens e Turismo Ltda.

Apelados: Maria Gabriela Martins de Almeida e Matheus Ribeiro da Veiga

COMARCA: Pindamonhangaba

JUIZ DE 1º GRAU: Wellington Urbano Marinho

VOTO nº 1.328

TURISMO. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C INDENIZAÇÃO POR MORAIS. Cancelamento das reservas de hotel. Responsabilidade solidária das empresas acionadas. Sentença de procedência.

RECURSO DA ACIONADA 123 MILHAS. Pedido de concessão dos benefícios da gratuidade da justiça, em grau recursal, que foi indeferido. Apelante que não providenciou o recolhimento do preparo no prazo concedido. Deserção caracterizada. RECURSO NÃO CONHECIDO.

RECURSO DO ACIONADO HOTEL FAZENDA VALE DA MANTIQUEIRA. Alegação de não foi responsável pelo cancelamento da reserva, atribuindo culpa à empresa corré, sendo incabível sua condenação. Não acolhimento. Empresa que integra a cadeia de fornecedores e deve responder pelos danos oriundos do cancelamento da reserva contratada. Responsabilidade objetiva e solidária. Ausência de cumprimento de obrigação contratual ou mesmo restituição dos valores pagos por serviço não prestado. Necessidade de restituição do valor pago pelo pacote cancelado. Manutenção. Dano moral configurado. Evidente frustração ante o cancelamento de viagem adquirida com meses de antecedência. Situação que extrapola o mero aborrecimento. "*Quantum*" reduzido para R\$ 3.000,00 para cada autor, observadas as peculiaridades do caso concreto. Sentença revista, *em parte*. RECURSO PROVIDO, *EM PARTE*.

Vistos.

-

São Apelações interpostas por HOTEL FAZENDA VALE DA MANTIQUEIRA EIRELI e 123 VIAGENS E TURISMO LTDA., contra a sentença de págs. 147/153, cujo relatório se adota, que julgou procedente o pedido inicial, nos seguintes termos: "*i*) **CONDENAR os requeridos solidariamente a**

restituir aos autores os valores de R\$ 3.922,64, a ser apurado em sede de cumprimento de sentença, tudo corrigido pela Tabela Prática do E. TJ/SP desde a data de cada desembolso, e com juros de mora de 1% a.m., estes contados desde a citação; e ii) CONDENAR os requeridos solidariamente a pagar aos autores indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada autor, corrigidos monetariamente segundo os índices da Tabela Prática do E. TJ/SP e com juros de mora de 01% a.m., ambos contados desde a data desta sentença (Súmula nº 362 do E. STJ e REsp. nº 903.258/RS)''.

Apela a acionada 123 VIAGENS E TURISMO LTDA. (págs. 156/170), pugnando pela concessão da justiça gratuita. Alega, em preliminar, ilegitimidade passiva, sustentando que o cancelamento da reserva ocorreu por ato exclusivo do hotel, sobre o qual não possui qualquer ingerência. No mérito, reafirma que sua atividade se restringe à intermediação de passagens aéreas e hospedagens, não sendo responsável pelo cancelamento efetuado exclusivamente pelo hotel, inexistindo, portanto, nexo de causalidade entre sua conduta e o suposto dano sofrido pelos recorridos. Aduz, ainda, a inexistência de danos morais indenizáveis. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* indenizatório.

Por seu turno, o acionado HOTEL FAZENDA VALE DA MANTIQUEIRA EIRELI EPP, interpôs recurso de apelação (págs. 345/352), argumentando que a transação e os pagamentos foram realizados diretamente à empresa corré, responsável pelo cancelamento das reservas. Sustenta que não teve qualquer participação no referido cancelamento, o qual decorreu exclusivamente da conduta da intermediadora, e que não recebeu qualquer repasse dos valores pagos pelos autores. Defende, assim, a inexistência de responsabilidade pelo ressarcimento dos valores, uma vez que não deu causa ao alegado prejuízo. Ademais, assevera a ausência de ato ilícito de sua parte e a inexistência de danos morais indenizáveis. Subsidiariamente, requer, na hipótese de manutenção da condenação, a redução do valor fixado.

Vieram aos autos as contrarrazões (págs. 355/360 e 364/371) e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Voltam-se os recorrentes contra sentença proferida nos

autos da ação (nominada) de restituição de valores c.c. indenização por danos morais, na qual os autores argumentam que, em 08.06.2023, por meio da plataforma “123 milhas”, adquiriram pacote de viagem para hospedagem nas dependências do estabelecimento acionado, mediante pagamento valor de R\$ 3.922,64 (três mil, novecentos e vinte e dois reais e sessenta e quatro centavos), em 10 parcelas, para o período de 16 a 20 de outubro de 2023, pois era o período de férias dos autores.

Todavia, em setembro de 2023, faltando cerca de um mês para a realização da viagem, a primeira acionada, de forma unilateral, por meio de comunicado divulgado em seu *site* oficial e redes sociais, informou que todas as reservas feitas por intermédio da segunda acionada estavam canceladas.

Ao entrarem em contato diretamente com o hotel por eles escolhido, o cancelamento da reserva de hospedagem foi confirmado, com orientação para que entrassem em contato com a empresa 123 Milhas.

Em contato com referida empresa, foi confirmado o cancelamento, tendo a 123 MILHAS atribuído a responsabilidade do ocorrido ao estabelecimento hoteleiro, primeiro acionado.

Alegam, ainda, que o acionado Hotel Fazenda Vale da Mantiqueira recomendou aos hóspedes prejudicados com o cancelamento a realizarem nova reserva de hospedagem pelo canal de vendas próprio. Assim, os autores, buscaram efetuar nova reserva, contudo, para o mesmo período inicialmente o adquirido já não havia mais vagas e, ao encontrar disponibilidade para o final do mês, o valor a ser desembolsado seria o dobro daquele inicialmente contratado, inviabilizando a concretização da viagem.

Sustentam os autores que, apesar de qualquer problema na relação contratual entre as acionadas, não podem ser prejudicados, devendo as empresas acionadas ser responsabilizadas, solidariamente, pelos danos causados.

Assim, ante a ausência de restituição do preço pago, os autores requerem a devolução do montante, no valor de R\$ 3.922,64 (três mil, novecentos e vinte e dois reais e sessenta e quatro centavos) e indenização pelos danos morais sofridos, estimada em R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

As postulações iniciais dos autores foram acolhidas.

Daí a apresentação dos recursos ora analisados.

Inicialmente, aprecia-se a apelação apresentada pela acionada 123 Viagens e Turismo Ltda.

O pedido de concessão do benefício da gratuidade da justiça, apresentado em sede recursal, foi indeferido pelo despacho de pág. 441, determinado o recolhimento do preparo do recurso, pena de não conhecimento.

A apelante deixou decorrer *in albis* o prazo, de acordo com a certidão lançada pela Secretaria Judiciária na pág. 443.

Com efeito, o preparo do recurso constitui requisito de admissibilidade da apelação, ao lado da tempestividade e da regularidade formal do ato de interposição.

A inércia ocasiona o fenômeno da preclusão, com a aplicação da pena de deserção à apelante, o que enseja o não conhecimento do recurso.

Destarte, ausente um dos pressupostos objetivos de admissibilidade do recurso, decreta-se a deserção da apelação interposta por 123 Viagens E Turismo Ltda. e dela não se conhece.

Passa-se à análise da apelação interposta pelo acionado Hotel Fazenda Vale da Mantiqueira Eireli EPP.

O recurso merece parcial acolhida, apenas para redução da indenização moral.

Inicialmente, cumpre ressaltar que a relação entre as partes caracteriza-se, inequivocamente, como relação de consumo. Isso porque os autores enquadram-se no conceito de consumidor previsto no artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, enquanto os acionados, na condição de prestadores de serviços, enquadram-se na definição de fornecedor estabelecida no artigo 3º do mesmo diploma legal.

É incontroverso que os autores adquiriram um pacote de viagem por meio do *site* da acionada 123 Milhas, efetuando a reserva para hospedagem no estabelecimento recorrente, cujo pagamento foi efetuado. Ainda assim, as reservas foram canceladas, evidenciando que o serviço contratado não foi prestado.

Ainda que as empresas acionadas apresentem versões

divergentes quanto à responsabilidade pelo cancelamento - se do Hotel ou da intermediadora 123 Milhas -, não há controvérsia sobre o fato de que a reserva foi cancelada e os valores pagos não foram devolvidos. Dessa forma, resta clara a falha inequívoca na prestação do serviço.

Nesse contexto, por se tratar de relação de consumo, a responsabilidade dos acionados pelos danos decorrentes da má prestação do serviço é objetiva, independentemente de culpa, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Além disso, a responsabilidade é solidária entre todos os fornecedores envolvidos na cadeia de consumo, nos termos do artigo 7º, parágrafo único, e do artigo 25, § 1º, do mesmo diploma legal.

Assim, não prospera a insurgência do apelante quanto ao reconhecimento da sua responsabilidade pelos danos suportados pelos autores. Com efeito, o relacionamento comercial mantido entre as empresas acionadas permitiu a intermediação das diárias pela corré, inserindo o recorrente na cadeia de fornecimento do serviço. Ademais, as transações entre as diversas empresas criaram a legítima expectativa de que o consumidor estava negociando diretamente com o hotel, por meio da operadora corré, sendo aplicável, portanto, a teoria da aparência.

Diante disso, o recorrente deve responder solidariamente perante o consumidor.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO. TURISMO. Ação condenatória de indenização por danos materiais. Falha na prestação de serviços. Cancelamento de hospedagem após emissão de comprovante de pagamento. Sentença de procedência. Insurgência da ré. - Ilegitimidade passiva. Rejeição. Condições da ação verificadas in status assertionis. Precedente STJ. Hotel integrante da cadeia de consumo. Responsabilidade da prestadora de serviços. - Falha na prestação de serviços. Envio aos consumidores de e-mail e comprovação de pagamento com dados específicos da viagem contratada, sem ressalva quanto à necessidade de posterior confirmação. Pagamento realizado. Informação inadequada. Legítima expectativa dos consumidores de que a reserva fora confirmada. Cancelamento posterior que gera o dever de restituir o preço. - Juros de mora. Incidência desde a citação por se tratar de responsabilidade contratual. Sentença reformada neste ponto. RECURSO PROVIDO EM PARTE” (Apelação Cível 1002035-14.2023.8.26.0129, Relatora Desembargadora: Claudia Menge, da 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, j. 19.11.2024, V.U.).

No mais, os documentos constantes dos autos são

suficientes e condizentes com as alegações dos recorridos, demonstrando o pagamento por uma viagem que não se realizou, sem que os acionados tenham apresentado qualquer justificativa para o impedimento, tampouco restituído aos consumidores o valor pago pelo serviço não prestado.

Dessa forma, é evidente que o valor deve ser reembolsado pelos acionados.

Portanto, quanto ao dano material, está comprovado o pagamento da quantia de R\$ 3.922,64 (três mil, novecentos e vinte e dois reais e sessenta e quatro centavos), que deverá ser ressarcida, solidariamente, pelos acionados, como estabelecido na sentença recorrida.

No que tange ao dano moral, mostra-se evidente sua ocorrência, não podendo a situação ser tratada como mero aborrecimento. O sentimento de impotência experimentado pelos autores, diante da inércia dos acionados, gerou abalos que ultrapassam o dissabor cotidiano, não podendo a questão ser reduzida a mero descumprimento contratual.

No presente caso, restou demonstrada a lesão moral sofrida pelos autores, decorrente da frustração gerada pela compra de um pacote de viagem em família que não puderam usufruir. Além disso, enfrentaram transtornos ao tentarem adquirir novas reservas diretamente no hotel, por um valor mais elevado e em período diverso do planejado.

Resta claro o descaso dos acionados, que deixaram de cumprir sua obrigação contratual. Destaca-se que, cerca de um mês antes da viagem, os autores foram surpreendidos com um comunicado geral publicado no *site* e nas redes sociais do hotel recorrente, informando o cancelamento das reservas adquiridas por meio da empresa 123 Milhas.

Ademais, apesar das tentativas de resolver a questão extrajudicialmente, os autores precisaram recorrer ao Poder Judiciário para obter a restituição do valor pago.

Evidente, portanto, que os transtornos decorrentes dos fatos narrados ultrapassam a esfera de mero aborrecimento, caracterizando danos morais indenizáveis.

Em precedente, ora invocado como razão de decidir,

assim se estabeleceu:

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA - Sentença de parcial procedência - Cancelamento de reserva de hospedagem adquirida por meio do site da 123 MILHAS - Liminar deferida para cumprimento da obrigação de fazer no sentido de reativar a reserva - Alegação do hotel de que não deu causa ao cancelamento e que não possui parceria com a 123 MILHAS - Relação de consumo - Hipótese de responsabilidade solidária dos fornecedores de serviço, ressalvado eventual direito de regresso – Aplicação do artigo 7º, parágrafo único, e artigo 25, parágrafo 1º, do CDC – Precedentes desta C. Corte - Dano moral inequívoco, em razão da frustração dos requerentes ao se depararem com o cancelamento de hospedagem em viagem destinada à comemoração de "lua de mel", além das infrutíferas trocas de mensagens entre as partes - Quantum indenizatório - Valor de R\$ 5.000,00 que não enseja enriquecimento sem causa aos autores e observa adequadamente a proporcionalidade e razoabilidade da medida. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO” (Apelação Cível 1005724-25.2024.8.26.0002; Relator Desembargador: Fábio Podestá, da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, j. 03.09.2024, V.U.).

Em suma, pesem as razões trazidas pelo apelante, não há fundamento para revisão do julgado no que tange à sua responsabilidade pelos danos suportados pelos autores.

Todavia, em relação ao valor da indenização, o Colendo Superior Tribunal de Justiça sedimentou o entendimento de que o ressarcimento pelo prejuízo moral deve ser arbitrado com razoabilidade e proporcionalidade, considerando as circunstâncias do caso concreto: *“recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso e atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”* (AgRg no Ag 884139/SC, rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 18.12.2007).

Destarte, para fixação do *quantum* indenizatório, necessária a análise dos seguintes elementos, à luz dos artigos 944 a 954 do Código Civil c.c. 18 a 25 do Código de Defesa do Consumidor: 1) intensidade da culpa do agente; 2) consequências do ato ilícito; e 3) grau de hipossuficiência do consumidor. Ademais, deve-se ponderar o caráter pedagógico da indenização com a vedação de enriquecimento ilícito da vítima.

Invoque-se, novamente, entendimento jurisprudencial.

“APELAÇÃO CÍVEL - Prestação de serviços. Pacote de turismo.

Cancelamento - Ação de indenização por danos materiais e morais - Sentença de procedência para determinar a restituição dos valores pagos e condenar a ré a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 - 1. Preliminar de inépcia recursal. Rejeição. Preenchimento dos requisitos de admissibilidade recursal - 2. Mérito. Cancelamento injustificado de pacote turístico adquirido e pago pela consumidora. Ausência de cumprimento de obrigação contratual ou mesmo restituição dos valores pagos por serviço não prestado - 3. Dano material caracterizado. Necessidade de restituição do valor pago pelo pacote cancelado. Manutenção - 4. Dano moral configurado. Evidente frustração ante o cancelamento de viagem adquirida com meses de antecedência. Sofrimento que extrapola o mero aborrecimento. Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00. Redução para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em vista das circunstâncias do caso concreto. Dano material recomposto. Inexistência de circunstâncias extraordinárias que justifiquem arbitramento em quantia superior, sob pena de enriquecimento sem causa da vítima - Sentença reformada - Recurso provido em parte” (Apelação Cível 1000551-62.2023.8.26.0161, Relatora Desembargadora: Daniela Menegatti Milano, da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, j. 11.09.2023, V.U).

In casu, considerando os parâmetros citados e as circunstâncias do caso concreto, em que a viagem acabou sendo realizada em outra data e com novo pagamento, situação omitida na peça inicial, e notadamente a recomposição do dano material sofrido, mostra-se razoável e proporcional a redução da indenização para R\$ 3.000,00 (três mil reais) para cada autor, quantia que repara os transtornos sofridos e não causa o enriquecimento sem causa dos recorridos.

Pontue-se, por fim, que a fixação do *quantum* indenizatório em valor abaixo do pretendido não enseja sucumbência recíproca, conforme entendimento consolidado na Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Portanto, deve o julgado ser revisto, *em parte*, impondo-se a adequação do valor da indenização por danos morais.

Finalmente, debatidos os dispositivos legais e as questões apresentadas pelo apelante, restaram configurados os pressupostos necessários a viabilização da admissão de eventuais recursos especial e extraordinário a serem interpostos pelo apelante, se desejar.

E, para que se tenha por configurado o pressuposto do prequestionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

questão federal controvertida, não se exigindo expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial (RT 659/192).

Assim, por meu voto, JULGA-SE DESERTO o recurso apresentado pela acionada 123 Viagens e Turismo Ltda., dele não se conhecendo, e DÁ-SE PROVIMENTO, *em parte*, ao recurso apresentado por Hotel Fazenda Vale da Mantiqueira Eireli Epp, tão somente para minorar a indenização fixada a título de danos morais, nos termos da fundamentação, observadas, *oportuno tempore*, as disposições da Lei n.º 14.905/2024.

JOÃO CASALI
- Relator -