



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000389046

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035667-45.2023.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante/apelado MM TURISMO E VIAGENS S.A MAX MILHAS, é apelado/apelante GUSTAVO GUIMARÃES DE OTERO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da ré e deram provimento em parte ao recurso adesivo do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

SÁ DUARTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1035667-45.2023.8.26.0577

COMARCA: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

APELANTES/APELADOS: MM TURISMO E VIAGENS S. A. -

MAXMILHAS e GUSTAVO GUIMARÃES DE OTERO

VOTO Nº 55.204

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Pretensão indenizatória de danos material e moral julgada parcialmente procedente – Contratação de reserva em hotel por intermédio da ré – Ilegitimidade passiva – Não reconhecimento – Ré que integra a cadeia de fornecedores do serviço adquirido pelo autor – Cancelamento da reserva pelo hotel seis dias antes da data prevista para a viagem – Responsabilidade da ré pelo reembolso do montante pago – Prejuízo material limitado a tal quantia – Situação que causou evidentes transtornos ao autor, ultrapassando o limite do aceitável – Dano moral caracterizado – Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 – Apelação da ré não provida, provido em parte o recurso adesivo do autor.

Cuida-se de apelação e recurso adesivo interpostos contra r. sentença de parcial procedência da pretensão indenizatória decorrente da compra e venda de pacotes de viagem, condenada a ré a restituir o valor pago pelo autor, R\$ 6.794,01, atualizado desde o desembolso pela tabela prática deste TJSP, com juros de mora legais contados da citação, mais custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 15% do valor da condenação.

Inconformada, afirma a ré que não é proprietária dos serviços anunciados em sua plataforma, não possui ingerência nas condições particulares estabelecidas pelos fornecedores e prestadores de

serviços e hospedagem, de modo que não pode alterá-las ou se responsabilizar por elas. Alega que a emissão do *voucher* está condicionada à confirmação da reserva pelo hotel, fator que indica a ausência de falha em relação à realização da reserva. Ressalta que, efetuada a reserva, o hotel, como fornecedor do serviço, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único, e 25, parágrafo 1º, do CDC, possui responsabilidade em manter a reserva ativa, sendo certo que eventual cancelamento é fruto único e exclusivo do hotel. Destaca que há decisão judicial no processo de recuperação judicial proibindo os hotéis parceiros de cancelarem reservas em razão da sua situação financeira. Aduz que as suas obrigações foram devidamente cumpridas e o serviço foi devidamente prestado, razão pela qual é parte ilegítima para figurar no polo passivo da lide. Argumenta que o artigo 20, do Código de Defesa do Consumidor, ao tratar de serviço, não faz menção à solidariedade entre os prestadores, sendo claro ao individualizar a responsabilidade do prestador de serviço no limite do que foi contratado. Destaca que, nos termos do artigo 265, do Código Civil, a solidariedade não se presume. Alega, por outro lado, que não há provas concretas dos danos materiais alegados pelo autor, razão pela qual não se pode acolher o pedido de indenização. Afirma que prestou efetivamente o serviço de intermediação, motivo pelo qual não cabe devolução dos valores pagos por esse serviço e não existem fatores que justifiquem a sua condenação à devolução dos valores pagos pela reserva do hotel. Requer o provimento do recurso para o fim de reconhecer a sua ilegitimidade passiva ou julgar improcedente a pretensão indenizatória deduzida na inicial.

O autor, em recurso adesivo, pugna pela reforma da r. sentença em relação ao valor da reparação do dano material e não reconhecimento do dano moral. Afirma que teve sua reserva de hospedagem cancelada seis dias antes da viagem, sem reembolso dos valores pagos, consistindo tal comportamento em prática abusiva ao direito do consumidor. Alega que, ao contrário do que constou da r. sentença, comprovou todos os transtornos sofridos por culpa exclusiva da ré, não se

tratando de mero inadimplemento contratual, destacando que o dano moral, no caso, é presumido. Ressalta que a viagem foi planejada com dois meses de antecedência e envolvia toda a sua família, bem como que o cancelamento de última hora o obrigou a contratar nova estadia por um valor mais elevado, gerando dano material de R\$ 7.845,00, sendo R\$ 6.794,01 referentes às reservas canceladas e R\$ 1.050,99 pagos a mais pelas novas acomodações contratadas de última hora, não restando dúvidas quanto aos danos material e moral suportados. Requer o provimento do recurso para o fim de condenar a ré ao pagamento de indenização do dano moral no valor de R\$ 5.000,00, bem como danos materiais no valor da nova estadia contratada.

Recursos tempestivos, preparados e respondidos.

É o relatório.

O autor afirmou na inicial que, no dia 19 de agosto de 2023, adquiriu através do *site* “maxmilhas.com.br”, estadia para 03 pessoas no hotel Grand Brizo para o período de 12.10.2023 a 18.10.2023, com pagamento total adiantado de R\$ 6.794,01, entretanto, no dia 06 de outubro de 2023, recebeu mensagem da ré via WhatsApp, enviada para sua filha de 12 anos de idade, informando que a reserva havia sido cancelada, o que lhe obrigou a contratar às pressas outro hotel, haja vista que faltavam apenas 6 dias para a viagem. Afirmou, ainda, que, não obstante ter adquirido da ré pacote 100% reembolsável e ter solicitado o reembolso no prazo previsto, não recebeu nenhum retorno, razão pela qual ajuizou a presente ação pleiteando a condenação da ré à reparação dos danos material e moral decorrentes do episódio.

Como relatado, tal pretensão foi julgada parcialmente procedente, condenada a ré ao ressarcimento do valor pago pelo autor, afastada a pretensão de indenização de dano moral.

A apelação da ré não comporta provimento e o recurso adesivo deve ser provido em parte.

Não prospera, inicialmente, a alegação da ré de ilegitimidade passiva, posto que irrelevante o fato de se considerar mera intermediadora entre o autor e o hotel onde foi realizada a reserva, posto que integra a cadeia de consumo, sendo certo que foi com ela que o autor contratou a reserva da acomodação, destacando-se que a própria ré, em avisto enviado ao autor (fl. 03), reconheceu a responsabilidade solidária entre ela e o seu parceiro comercial (hotel), com fundamento nos artigos 7º, parágrafo único, e 25, parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor. Ressalte-se, ainda, que no mesmo comunicado a ré noticiou que ingressou com pedido de recuperação judicial, sinalizando que vinha enfrentando problemas para honrar os compromissos com seus fornecedores, o que permite o entendimento de que foi essa a causa do cancelamento da reserva por parte do hotel, ou seja, por ato imputado à própria ré.

Segue que, tão só pelo cancelamento da reserva e pela não fruição do serviço que o autor havia contratado já decorre a obrigação de ressarcimento do montante pago, tal como reconhecido na r. sentença.

A reparação do prejuízo material deve se limitar ao montante pago pelo autor à ré, não merecendo guarida o pleito de ressarcimento da diferença a maior que teve que arcar com a realização de nova reserva em outro hotel e por intermédio de outra operadora de turismo, posto que esse serviço foi por ele usufruído e, tudo leva a crer, pelo preço correspondente, certo que os transtornos decorrentes da necessidade de contratação de última hora por culpa da ré inserem-se na reparação do dano moral, pretensão que deve ser acolhida.

Com efeito, o vivenciado pelo autor no episódio não pode ser considerado mero aborrecimento, posto que evidente a sensação de angústia, preocupação com o risco de perder viagem programada com antecedência, além de não ter obtido resposta satisfatória por parte da ré, que transferiu o problema para o seu parceiro comercial, tampouco o reembolso do montante pago, necessitando contratar nova hospedagem às pressas, com todas as consequências daí advindas, obrigado, ainda, a vir a Juízo buscando a devida reparação, circunstâncias suficientes para afrontar a dignidade do consumidor, aptas a lhe causar transtornos que superam o que pode ser entendido como mero aborrecimento.

Segue que, sopesados os elementos acima delineados e em observância dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, entendo que se mostra adequada indenização no valor pretendido pelo autor, R\$ 5.000,00, montante que, a meu ver, se mostra suficiente para atender satisfatoriamente ao binômio compensação da vítima/desestímulo do ofensor. Referida quantia deverá ser corrigida a partir deste julgamento e acrescida de juros de mora de 1% ao mês desde a citação até 27.08.2024, a partir de quando deverão ser calculados de acordo com a nova redação do artigo 406, do Código Civil.

Por fim, em razão do resultado deste julgamento, deverá a ré responder pelo pagamento integral das despesas processuais e honorários advocatícios, que ficam arbitrados em 20% do valor da condenação.

Isto posto, voto pelo não provimento da apelação da ré e pelo provimento em parte do recurso adesivo do autor, nos termos acima explicitados.

SÁ DUARTE, Relator