



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000451752

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000440-49.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante DECOLAR.COM LTDA, é apelado ALLYSON FERNANDO SILVA SOARES.

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. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente), SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA E ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI.

São Paulo, 9 de maio de 2025.

LUIZ EURICO
Relator
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1000440-49.2024.8.26.0224

APELANTE: DECOLAR.COM LTDA

APELADO: ALLYSON FERNANDO SILVA SOARES

ORIGEM: COMARCA DE GUARULHOS – 10ª VARA CÍVEL

RELATOR: Des. LUIZ EURICO

VOTO Nº 57.636

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE
INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS
- ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA -
DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL - PACOTE
TURÍSTICO - DANO MORAL CONFIGURADO -
QUANTUM INDENIZATÓRIO ADEQUADAMENTE
FIXADO - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO NÃO
PROVIDO

Ação de indenização por danos materiais e morais por descumprimento contratual, na qual o juízo, mediante a r. sentença de fls. 132/145, cujo relatório fica aqui incorporado, julgou procedente a pretensão, condenando a ré no pagamento da indenização por danos materiais no valor de R\$ 1.789,00 (mil setecentos e oitenta e nove reais) corrigidos monetariamente, pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça deste Estado, desde o efetivo desembolso e, acrescidos de juros de mora a contar da citação, bem como por danos morais, no valor de R\$9.000,00, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça deste Estado, desde a presente data e com juros de mora a contar da citação.

Inconformada com a solução de primeiro grau, apela a ré *Decolar.com Ltda* (fls. 154/163).

Sustenta, em síntese, ilegitimidade passiva porquanto apenas é intermediadora da relação de consumo existente entre os recorridos e o hotel contratado, não havendo que se falar em responsabilidade pelos inadequados serviços oferecidos pela empresa de hospedagem, já que não

demonstrado ato ilícito de sua parte. Alega, ainda, que os danos morais não foram comprovados e que a condenação deve ser afastada ou reduzida.

Recurso regularmente processado, com contrariedade (fls. 169/175).

É o relatório.

Inicialmente, não se mostra suficientemente razoável o acolhimento da tese preliminar de ilegitimidade passiva.

Nesse sentido, afasto a ilegitimidade arguida pela requerida porquanto é parte legítima para figurar na demanda, sendo intermediária e responsável pela reserva e compra do pacote de hospedagem pelo consumidor.

Isto porque, a documentação trazida aos autos revela negócio em que a Recorrente fez a intermediação entre o consumidor e o hotel prestador do serviço de hospedagem contratado e, portanto, relação de consumo que é.

Tendo o negócio jurídico faceta una e indivisível, pago o preço com atestado de recebimento pela requerida, é ela parte legítima para figurar no polo passivo do processo. Pensamento esse corroborado pela teoria da aparência e reforçado pela boa-fé objetiva.

No mérito, em que pesem as razões recursais, a Apelante não apresentou qualquer elemento probatório a dar sustento ao seu acolhimento e afastar, assim, a condenação.

Dispõe o artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil vigente, que incumbe à ré o ônus da prova quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, o que não ocorreu no caso em exame, pois a Apelante não trouxe aos autos provas que pudessem afastar as alegações dos autores, motivo pelo qual não se desincumbiu do ônus de refutar a pretensão inaugural.

Ao contrário, restou demonstrado nos autos que as partes celebram negócio jurídico, sendo certo que houve a incontroversa e evidente falha na prestação dos serviços de hospedagem junto ao hotel contratado por intermédio da ré.

Em razão do infortúnio, a ré deve responder pelos danos materiais e morais sofridos pelos autores.

Nesse sentido, a caracterização do dano moral pressupõe a prática de ato ilícito capaz de acarretar um prejuízo de natureza material ou extrapatrimonial, o que é evidente no caso em tela.

As provas trazidas aos autos, em especial os documentos trazidos juntos com a exordial, demonstram que, ao contrário do contratado, os autores experimentaram transtornos decorrentes da inadequação da hospedagem.

Dessa forma, o dano moral restou caracterizado porquanto os Apelados contrataram uma viagem buscando diversão e descanso, mas tiveram frustrado dessa forma o plano de viagem e consequentemente os transtornos advindos dessa situação.

Além disso, a Apelante não trouxe à colação em suas razões recursais nenhum outro elemento com o fito de refutar os fatos alegados na exordial, restando a posição adotada pelo juízo como preponderante elemento de orientação da solução da questão.

Quanto ao montante indenizatório, cabe ressaltar que, o valor de indenização tem finalidade reparatória, mas não pode, em razão de seu excessivo valor, configurar enriquecimento ilícito capaz de tornar o evento danoso em um acontecimento lucrativo.

Reconhecido o dano perpetrado, cabe ao magistrado a fixação do *quantum* indenizável dentro dos limites da razoabilidade e atendendo as circunstâncias do caso concreto, bem como considerando as condições econômicas das partes.

Com fundamento na razoabilidade e de acordo com as decisões recentes acerca do assunto, deve ser mantido o valor de R\$9.000,00 (nove mil reais) concernente à indenização a título de danos morais, porquanto compatível com o abalo moral experimentado.

Portanto, nego provimento ao recurso, majorando os honorários sucumbenciais (fixados em 10% do valor corrigido da condenação) para 12% do valor corrigido da condenação, nos termos do artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

LUIZ EURICO
RELATOR