



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000282215

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020468-32.2023.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NELSA ALVES RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente), MARY GRÜN E JOÃO ANTUNES.

São Paulo, 25 de março de 2025.

HUGO CREPALDI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1020468-32.2023.8.26.0011

Comarca: São Paulo

Apelante: Nelsa Alves Rodrigues

Apelada: Hotelaria Accor Brasil S/A

Voto nº 38.687

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Autora que alega que a empresa ré teria se recusado a restituir os valores atinentes a reserva hoteleira cancelada – Alegações desacompanhadas de elementos probatórios mínimos que as corrobore – A aplicação da legislação consumerista, por si só, não assegura a procedência automática de quaisquer pedidos formulados – Ausência de verossimilhança das alegações da autora que não autoriza a inversão do ônus probatório, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor – Negado provimento.

Vistos.

Trata-se de Apelação interposta por **NELSA ALVES RODRIGUES**, nos autos da ação indenizatória que move em face de **HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A**, objetivando a reforma da sentença (fls. 124/126) proferida pelo MM. Juiz de Direito da 3ª Vara Cível do Foro Regional de Pinheiros, Dr. Paulo Baccarat Filho, que julgou improcedente a demanda, condenando a autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da causa, ressalvada a gratuidade judiciária que lhe fora concedida.

Apela a requerente (fls. 144/157), sustentando que a sentença recorrida é contrária às provas colacionadas aos autos, que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

demonstrariam os fatos constitutivos de seu direito.

Regularmente processado o feito, foram apresentadas contrarrazões (fls. 166/169).

Remetidos os autos a esta Instância Recursal, o apelo foi recebido em seu duplo efeito.

É o relatório.

Segundo narra a petição inicial, a autora reservou sua hospedagem no hotel “*Mercure Brasília Líder*”, pertencente à ré, para o período de 13 a 19 de novembro de 2019, durante o qual participaria do 16º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais.

Com a alteração da data do evento, pretendeu remarcar a sua estadia, o que, em razão da natureza inflexível da reserva que realizou, foi negado, assim como o reembolso dos valores dispendidos.

Fez-se necessária, então, a realização de nova reserva, sendo o valor, todavia, superior àquele originalmente contratado.

Diante deste quadro fático, ingressou-se com a presente ação pleiteando indenização pelos danos materiais e morais alegadamente sofridos.

A pretensão autoral foi afastada pelo Ilustre Magistrado *a quo*. E, em que pese a irresignação deduzida, reputo que a r. sentença não comporta reforma, devendo ser mantida por seus próprios e bem lançados fundamentos.

Insta consignar tratarem os autos de típica

PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

relação de consumo, enquadrando-se requerido e requerente na condição de fornecedora e consumidor, respectivamente, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Contudo, a aplicação da legislação consumerista, por si só, não assegura a procedência automática de quaisquer pedidos formulados.

In casu, não se verifica hipótese autorizadora da inversão do ônus da prova, pois, conforme dispõe o art. 6º, inciso VIII, do diploma supramencionado, esta somente deve ocorrer quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação do consumidor.

Nesse sentido já se posicionou o Colendo Superior Tribunal de Justiça:

Processual civil. Responsabilidade civil. Código do Consumidor. Ônus da prova. Inexistência de provas dos fatos alegados na petição inicial. Decisões anteriores fundadas nas provas acostadas aos autos. Impossibilidade de reexame. Súmula 7/STJ. Não comprovação dos alegados danos materiais e morais sofridos. – Ao autor, incumbe a prova dos atos constitutivos de seu direito. – Em que pese a indiscutível aplicação da inversão do ônus da prova ao CDC, tal instituto não possui aplicação absoluta. A inversão deve ser aplicada “quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”. – Entenderam as instâncias ordinárias, após análise das provas dos autos, que o recorrente não comprovou as falhas na prestação dos serviços contratados. Necessidade de revolvimento de todo o conjunto fático-probatório. Óbice da Súmula 7 do STJ. – O recorrente não provou a ocorrência de vícios no serviço que pudessem lhe conferir direito a uma indenização por danos materiais ou morais. Recurso especial não conhecido. (REsp nº 741.393/PR, Rel. Min. Nancy Andrigli, Terceira Turma, j. 05.08.2008 – destacou-se).

Trata-se da mesma linha seguida por este

Egrégio Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO. Telefonia. Ação declaratória de inexigibilidade do débito c.c pedido indenizatório por danos material e moral. Sentença de parcial procedência. Apelo da ré. Típica relação de consumo. Inversão do ônus da prova que não é automática. Inverossímeis as alegações da autora. Alegação de que foi titular da linha telefônica 8711-6210 de outubro de 2011 a maio de 2013, mas que durante todo esse tempo pagou cobranças relativas à linha 8716-6210. Valores que não foram questionados durante esses anos. Período mais do que suficiente para a percepção de erro na cobrança. Se não houve questionamento dos valores, é provável que os débitos tenham refletido a efetiva utilização dos serviços da ré. Venire contra factum proprium. Inadmitida a inversão do ônus da prova. Cabia à autora comprovar que a linha telefônica 8711-6210 ao menos existia e estava sob sua titularidade enquanto operada pela a ré. Impossibilidade de se exigir prova de fato negativo pela ré, ou seja, de que a linha telefônica 8711-6210 não existia. Autora que não se desincumbiu do ônus da prova. Art. 333, I, do CPC/73. Sentença reformada. Ônus da sucumbência a cargo da autora. Apelo provido. (Apelação nº 4014604-90.2013.8.26.0405, Rel. Des. Carlos Dias Motta, 27ª Câmara Extraordinária de Direito Privado, j. 03.10.2016 – destacou-se)

PRELIMINAR – Apelação que atende, adequadamente, aos requisitos do art. 1.010, inciso II e III, do novo Código de Processo Civil, que embasam o pedido de reforma da r. sentença de proferida – Preliminar rejeitada. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C.C. TUTELA ANTECIPADA – Pretensão de nulidade negócio jurídico consubstanciado em contrato de compra e venda (art. 166, I, do CC/2002) – Elementos dos autos, todavia, que não são aptos a corroborar a alegada incapacidade do autor em celebrar o negócio jurídico discutido nos autos – Ausência de verossimilhança nas alegações da autora que desautoriza a inversão do ônus da prova de que trata o art. 6º, do Código de Defesa do Consumidor – Relação contratual comprovada – Inexistência de comprovação da existência de vícios quando da celebração do contrato – Sentença mantida – Recurso improvido. (Apelação nº 0042284-90.2013.8.26.0576, Rel. Des. Lígia Araújo Bisogni, 14ª Câmara de Direito Privado, j. 04.10.2016 – destacou-se)



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Sob o ponto de vista jurídico, verossimilhança não se confunde com a clareza ou boa redação da exordial. Em outras palavras, o simples relato de fatos e sua conexão lógica ao direito não é suficiente para que a assertiva seja verossímil.

Para a sua configuração, é necessário um substrato probatório mínimo, uma prova de primeira aparência que permita, em juízo de probabilidade, afirmarem-se críveis os fatos narrados na peça exordial.

Na hipótese vertente, as alegações da autora são desacompanhadas de qualquer elemento que as corrobore.

Com efeito, a primeira reserva foi realizada pela autora em sítio eletrônico não pertencente à ré (*booked.net* – fls. 35/37), cuja reputação, em breve pesquisa realizada na internet, se revela duvidosa.

Conforme bem pontuado pelo Juízo *a quo*, não há nenhuma indicação de que referida empresa seja parceira comercial da ré. Não há, assim, como responsabilizá-la pela recusa daquela em restituir os valores atinentes à reserva cancelada.

Deste modo, na ausência de motivos que justifiquem a reforma da sentença recorrida, imperiosa a manutenção do entendimento adotado em Primeiro Grau.

Levando-se em consideração o trabalho adicional realizado em grau recursal pelo patrono das partes vencedoras, majoro os honorários advocatícios de sucumbência para 15% do valor atualizado da causa, conforme preceitua o art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observando-se, contudo, os benefícios da justiça gratuita concedidos ao apelante.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Pelo exposto, nego provimento ao recurso e majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 15% do valor atualizado da causa, observando-se o disposto pelo art. 98, § 3º, do diploma processual.

HUGO CREPALDI
Relator