



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000296886

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1140676-35.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVAS DE HOTÉIS LTDA, são apelados TATIANE DA SILVA TORRES, ROSILAINE APARECIDA DE SOUZA, MARCIO ANTONIO DE SOUZA e CLEBERSON FAGA.

ACORDAM, em 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E WALTER EXNER.

São Paulo, 27 de março de 2025.

PEDRO BACCARAT
RELATOR
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1140676-35.2024.8.26.0000

APELANTES: Booking.com Brasil Serviços De Reserva De Hotéis Ltda.

APELADOS: Tatiane Da Silva Torres e outros.

COMARCA: São Paulo – Foro Central – 3ª Vara Cível

Ação indenizatória. Prestação de serviço de hospedagem. Reserva feita por meio do Booking.com. Comunicação de indisponibilidade do local reservado um dia antes da viagem. Solicitação de cancelamento da reserva. Sentença de procedência condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$8.000,00 para cada autor, somando R\$32.000,00 em razão da falha na prestação de serviços. Insurgência da Ré para afastar, ou então, reduzir a indenização. Fatos que não excedem o mero dissabor ou aborrecimento do cotidiano. Situação de constrangimento para os consumidores não comprovada. Falha do fornecedor, sem maior repercussão, não é capaz de, por si só, gerar dano moral. Recurso provido.

VOTO nº 50.416

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra sentença que julgou procedente a ação de indenização por danos morais pela falha na prestação de serviços. A magistrada, Doutora Monica Di Stasi, reconheceu que a Ré possui responsabilidade, devendo indenizá-los pelos danos causados.

Condenou a Ré à indenização por dano moral arbitrada em R\$8.000,00 para cada Autor,

totalizando valor de R\$32.000,00, e imputando à Ré o pagamento das custas e despesas do processo, além de honorários advocatícios, fixado em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformada, a Ré interpôs recurso de apelação. Em síntese, alegou ausência de responsabilidade, pois atua como mera intermediária na localização de hospedagens pelos usuários, tendo efetuado apenas a reserva no estabelecimento escolhido pelos Autores, tornando-se incabível a imposição de responsabilidade por quaisquer prejuízos sobrevindos após a confirmação da reserva, além de que todo o contato entre os Apelados e o anfitrião ocorreu pelo Whatsapp, sem contatação direta com o Booking.

No entanto, afirma que a falha de uma locação, que é seguida de realocação, configura apenas descumprimento contratual, não sendo suficiente a ensejar danos morais. Subsidiariamente requer a redução do valor arbitrado para a indenização.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

Apresentação de contrarrazões pelos Autores (fls. 241/252) em que suscita, preliminarmente,

que a Ré tem legitimidade para integrar o polo passivo da presente ação. O fato de ser intermediário não o isenta de responsabilidade, pois compõe a cadeia de consumo. No mérito, pugna pelo improvimento do apelo e que a sentença seja mantida, tendo em vista a falta de informação sobre todos os aspectos da relação contratual, que gerou que duas pessoas efetuassem a reserva no mesmo período, e automaticamente alteração da reserva, seguida de cancelamento, provocando frustrações aos Autores.

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória fundada em contrato de prestação de serviços de hospedagem.

Muito embora esta adequação não altere o resultado da ação, note-se que os Autores localizaram o apartamento via plataforma Ré, fazendo incidir as regras do Direito do Consumidor, nos seguintes termos:

“Ainda que o Airbnb não seja o efetivo anfitrião ou locador dos imóveis oferecidos, é dessa empresa que o consumidor busca a prestação do serviço que lhe garanta uma hospedagem tranquila, no local ali divulgado, pelo preço previamente ajustado, e com a garantia da empresa de que o consumidor não está sendo vítima de uma fraude ao aceitar se hospedar em um imóvel

indicado na plataforma. Logo, a Airbnb responde, sim, por eventuais danos causados aos consumidores, incumbindo a ela, querendo, e se for o caso, buscar eventual reparação de danos causados por atos praticados por terceiros. O serviço é cobrado, uma vez que a ré fica com parte do valor pago. É ela quem intermedia todo o pagamento e faz o repasse ao anfitrião” (Apelação nº 1009888- 93.2017.8.26.0320, Rel. Des. Lino Machado, j. em 25/07/2018).

Os autores reservaram pelo Booking um flat localizado em Botafogo, no Rio de Janeiro, para o período de 11 de julho de 2024 a 14 de julho de 2024 no valor total de R\$707,50. Ocorre que, um dia antes da viagem, foram notificados pelo anfitrião sobre o cancelamento da reserva para o dia 11 de julho de 2024, alegando que o local não estava adequado para recebê-los. O anfitrião sugeriu que ficassem em outro apartamento, e que no dia seguinte, dia 12 de julho de 2024, já poderiam se dirigir ao originalmente reservado. Acontece que, ainda, o anfitrião comunicou que o apartamento provisório não possuía garagem, e que o reservado estaria disponível para check-in depois das 14:00 (fl. 3).

Há de se destacar que os autores foram subitamente surpreendidos com a impossibilidade da hospedagem, e apesar de ter sido oferecido outro apartamento, a garagem solicitada desde o

início da reserva na plataforma Ré não estaria disponível no apartamento sugerido provisoriamente, diante disso, opinaram pelo cancelamento da reserva e o reembolso da entrada paga.

A sentença condenou a Ré ao pagamento por danos morais, pois tiveram sua legítima expectativa frustrada, tendo que buscar outra acomodação de última hora.

O recurso merece provimento.

No caso, a indenização por danos morais não se mostra exigível.

Este Tribunal de Justiça tem entendimento predominante no sentido de que, salvo circunstância excepcional que coloque o consumidor em situação de extraordinária angústia ou humilhação, no caso inexistente, não há dano moral a ser reparado.

O dissabor inerente à expectativa frustrada decorrente de inadimplemento contratual se insere no cotidiano do homem médio e, a princípio, não resulta em lesão à honra ou em violação à dignidade.

Em que pese o inegável aborrecimento decorrente dos fatos narrados pelos Autores, seja pela frustração pelo cancelamento da reserva, seja pelo tempo despendido para efetuar a reserva de outro imóvel, não foi narrado na inicial nenhum desdobramento mais sério que

tenha gerado situação vexatória e em afronta à honra e à dignidade pessoal.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso, para julgar improcedente a demanda. Invertida a sucumbência, arcará a Ré com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor atualizado da causa.

Pedro Baccarat
Relator