



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000322286

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009514-69.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante FELIPE FRANCO, é apelado BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVAS DE HOTÉIS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª 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 ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), ROSANGELA TELLES E PAULO AYROSA.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

LUIS FERNANDO NISHI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 39322

Apelação nº 1009514-69.2024.8.26.0114

Comarca: Campinas – 11ª Vara Cível

Apelante: Felipe Franco

Apelado: Booking.com Brasil Serviços de Reserva de Hotéis Ltda.

Juiz (a) 1ª Inst.: Dr (a). Eduardo Bigolin

31ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos materiais e morais, condenando o autor ao pagamento das custas e honorários advocatícios. O autor alega que a fraude praticada por terceiros é risco inerente à atividade da ré, que falhou ao permitir acesso criminoso aos dados do autor.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se a ré é responsável pelos danos causados ao autor devido a fraude praticada por terceiros, caracterizando falha na prestação de serviços.

III. Razões de Decidir

3. A relação de consumo entre as partes é evidente, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. No entanto, não se verifica falha na prestação de serviços pela ré, pois a fraude ocorreu por meio de "phishing", sem evidência de vulnerabilidade na plataforma da ré.

4. Precedentes indicam que a responsabilidade é afastada quando há culpa exclusiva da vítima, que não adotou as cautelas necessárias para evitar o golpe.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do fornecedor é afastada quando a fraude ocorre por culpa exclusiva da vítima. 2. A prática de "phishing" não caracteriza falha na prestação de serviços pela plataforma.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 3º, art. 14, §3º, inc. II.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1005543-47.2022.8.26.0114, Rel. Rosângela Telles, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 12/06/2023.

TJSP, Apelação Cível 1004627-75.2020.8.26.0019, Rel. Paulo Ayrosa, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 10/02/2022

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por **FELIPE FRANCO DA GRAÇA** contra a respeitável sentença de fls. 157/160 em que, nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais que move contra **BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTÉIS LTDA.**, se julgou improcedente o pedido, condenando o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Irresignado, **apela o autor** (fls. 190/213), aduzindo, em síntese, que a fraude praticada por terceiros constitui risco inerente à atividade econômica desenvolvida pela ré, caracterizando fortuito interno do qual responde pelos danos suportados pelo consumidor. Alega, ainda, que não há como imputar os prejuízos à desatenção do autor, vez que seguiu as orientações enviadas por e-mails e mensagens provenientes de um domínio supostamente oficial da ré, que falhou ao permitir que criminosos acessassem seus dados e usassem a infraestrutura da plataforma para aplicar golpes.

Pugna pela condenação da ré ao pagamento de R\$. 8.835,63, a título de indenização por danos materiais, além de R\$. 5.000,00 pelos danos morais.

Houve contrariedade ao apelo (fls. 220/227), em

defesa do desate da controvérsia traduzido na sentença recorrida.

É o relatório, passo ao voto.

I – Segundo consta da exordial, em 29.08.2023, o autor realizou reserva para o “*Hotel Olimpia Venice*”, localizado na cidade de Veneza, na Itália, através da plataforma da ré, contudo, passados alguns dias, o hotel enviou e-mail e mensagem através do aplicativo *Whatsapp* em que informava que o pagamento da hospedagem estava incorreto, sendo necessária a troca do cartão de crédito cadastrado, sob pena de cancelamento da reserva.

Afirma que, após a alteração dos dados do cartão, através da plataforma da ré, o autor recebeu mensagem do “*Hotel Ollimpia Venice*” acerca de alerta sobre possível golpes sofridos por seus clientes. Ocorre que, quando recebeu os avisos, os criminosos já haviam efetuado três compras em seu cartão de crédito, no valor de R\$. 2.945,21 cada, totalizando a quantia de R\$. 8.835,63.

Aduz que o hotel informou que não poderia se responsabilizar pela fraude, porquanto não possuía acesso às informações bancárias do autor que estavam cadastradas na plataforma da ré, o que possibilita concluir que o vazamento de seus dados teve origem no sistema da ré, devendo ser responsabilizada pelos prejuízos provocados pela falha na segurança.

Em contestação ofertada (fls. 104/130), a ré alega que o hotel reservado pelo autor foi vítima de ação denominada ‘*phishing*’, que constitui um tipo de ataque cibernético no qual os fraudadores imitam os e-mails da plataforma ré com o objetivo de conseguir nome de usuário e senha do proprietário do hotel, assumindo o controle de sua conta.

Ou seja, o hotel, por negligência ou imperícia, facilitou o acesso à sua conta na plataforma ré, permitindo que terceiros tivessem acesso às reservas e pudessem enviar mensagens aos clientes. Informa que não houve, portanto, fragilidade na plataforma da ré, mas sim descuido dos anunciantes de acomodações que nela operam em resguardar seus dados de acesso e clicarem em *links* maliciosos.

II — Delineada brevemente a situação dos autos, o recurso não comporta provimento.

De início, pertinente anotar que, de fato, é notória a relação de consumo travada entre as partes, com aplicação inarredável das disposições da Lei 8.078/90 (Código de Defesa de Consumidor), caracterizando-se o réu como fornecedor de bens e serviços (art. 3º, CDC), já que, além de atuar como espécie de “*catálogo online*” de acomodações, realiza a intermediação entre proprietários e hóspedes, inclusive operando pagamentos por meio de sua plataforma digital.

Outrossim, verifica-se que o requerente buscou os serviços do réu, na qualidade de destinatário final, com a expectativa de usufruir da estadia em hotel na cidade de Veneza na Itália, entre os dias 22.10.2023 a 24.10.2023 (fls. 171). Logo, plenamente cabível a aplicação das normas do CDC ao caso.

Nada obstante a incidência das normas consumeristas, bem como a responsabilidade objetiva dos fornecedores de bens e serviços por eventuais prejuízos causados ao consumidor (art. 14, CDC), não se vislumbra, na hipótese dos autos, a ocorrência de falha na prestação de serviços.

Com efeito, como bem observado pelo MM.

Juízo *a quo*, a mensagem de *whatsapp* (fls. 49) e o e-mail (fls. 175) enviados ao autor, supostamente encaminhados pela ré com a informação de que ocorreu erro no pagamento, **não possuem qualquer indicação quanto às datas da hospedagem ou ao número da reserva** (nº 3301715344 – fls. 46).

Os fatos narrados pelo autor caracterizam a prática do golpe virtual denominado “*phishing*”, por meio do qual os criminosos buscam enganar os usuários, passando-se por entidades confiáveis, como bancos, empresas de comércio eletrônico ou prestadores de serviços, entre outros, a fim de obter ilicitamente informações pessoais ou financeiras, notadamente o número de cartão de crédito ou dados bancários, através de ligações telefônicas, mensagens de texto ou e-mails com *link* fraudulento.

Na atualidade, tais golpes são amplamente divulgados nas mídias e em redes sociais, deixando o autor, todavia, de adotar as cautelas necessárias, sem proceder a verificação prévia da veracidade do contato e do conteúdo da mensagem recebida com a notícia de erro no pagamento da reserva da hospedagem.

Nesse sentido já decidiu esta C. 31ª Câmara de
Direito Privado:

“APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INVASÃO DE PERFIL DO INSTAGRAM POR CRIMINOSOS. Link acessado pela autora e fornecimento de dados que possibilitou a invasão da conta mantida junto ao INSTAGRAM. Oferecimento de eletrodomésticos por golpistas na página profissional da autora. Procedência, em primeiro grau, para restabelecimento da conta da autora e condenação da ré no pagamento de indenização por danos morais. Inconformismo da ré somente quanto ao capítulo indenizatório. CULPA. Alegou a ré a culpa exclusiva da usuária. Aplicação do CDC. A despeito disso, a inversão ônus da prova não é automática, cabível somente quando presente a verossimilidade das alegações ou a hipossuficiência técnica. Cometimento de ilícitos”

por estelionatários, que utilizaram a conta da usuária, para veicular oferta de eletrodomésticos. Invasão decorrente de link enviado à autora, que nele ingressou, além de fornecer suas informações e código de SMS para validação da entrada dos golpistas em sua conta. Culpa exclusiva da autora configurada, pela ausência da adoção das cautelas habituais. Excludente da responsabilidade do fornecedor de serviço. Exegese do art. 14, §3º, inc. II, CDC. Precedentes desta Corte. Prestação do serviço defeituoso não configurada. Indenização afastada. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. Honorários em 20% sobre o valor da causa. RECURSO PROVIDO. ”

(TJSP; Apelação Cível 1005543-47.2022.8.26.0114; Relator (a): Rosangela Telles; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/06/2023; Data de Registro: 12/06/2023)

“COMPRA E VENDA – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – AQUISIÇÃO DE REFRIGERADOR PELA INTERNET – OBJETO DE ANÚNCIO EM SITE FRAUDULENTO – CONSUMIDORA VÍTIMA DE ESTELIONATO – DOCUMENTO DE PAGAMENTO FALSO – PHISHING - PRETENSÃO DE RESPONSABILIZAR A EMPRESA HOMÔNIMA COPIADA, A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E REDE SOCIAL PELAS CONSEQUÊNCIAS DO ILÍCITO PRATICADO POR TERCEIRO – IMPOSSIBILIDADE – AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA ANTE AS DISPOSIÇÕES DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA – INCIDÊNCIA DO ART. 14, § 3º, II, DO CDC – SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR A AÇÃO IMPROCEDENTE – RECURSO DA CORRÉ PROVIDO. Considerando que a autora, ao pretender adquirir refrigerador em site falso, foi vítima de estelionato diante da prática conhecida como "phishing", golpe notório e comum, deveria ela se cercar de medidas preventivas para evitá-lo, mas não o fez, agindo com falta de cautela na formalização do negócio, mormente pelo fato de que pretendeu adquirir produto por preço muito abaixo do valor de mercado, sendo negligente, não havendo porque se vislumbrar falha por parte dos réus, restando configurada a excludente de responsabilidade objetiva prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, razão pela qual de rigor o

provimento tão-somente do recurso da corrê.”

(TJSP; Apelação Cível 1004627-75.2020.8.26.0019; Relator (a): Paulo Ayrosa; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Americana - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2022; Data de Registro: 10/02/2022)

Destarte, conclui-se pela ausência de falha na prestação de serviços, não se cogitando razões para a condenação da parte ré ao pagamento de indenizações por danos materiais e morais.

De rigor, portanto, a manutenção integral da r. sentença combatida.

III – Rejeitada a pretensão recursal, inicialmente fixados em 10% sobre o valor da causa, **majoro os honorários advocatícios para 12% sobre a mesma base de cálculo**, em consideração ao trabalho adicional realizado em grau recursal, nos termos do §11º do art. 85 do CPC/2015.

Ressalvado, por oportuno, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC, porquanto deve a insurgência se realizar pelo meio recursal adequado.

Ante o exposto, e pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso interposto.

LUIS FERNANDO NISHI

Relator