



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000336996

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021221-19.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DAVID PLAZA HOTEL LTDA EPP, é apelada ELIANA DAS NEVES MARTINS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª 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 CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente), MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES E CLAUDIA MENGE.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 28. 064

Apelação nº 1021221-19.2023.8.26.0001

Comarca de São Paulo – 6ª Vara Cível do Foro Regional de Nossa Senhora do Ó

Apelante: David Plaza Hotel Ltda EPP.

Apelada: Eliana das Neves Martins Interessada: Booking.com Brasil Serviços de Reservas de Hotéis Ltda.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS – Reserva de hospedagem - Ação indenizatória por danos morais por ausência de reserva em hotel, sem suporte das rés – Defeito na prestação do serviço – Dano moral corretamente arbitrado em incidente de pequena repercussão – Indenização fixada dentro de princípios de razoabilidade e proporcionalidade - Sentença mantida – Recurso improvido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença proferida a fls. 239/242, que julgou parcialmente procedente o pedido formulado em ação de procedimento comum para condenar a ré em indenização por danos morais no valor de dois mil reais, com juros de mora desde a citação, custas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da condenação.

Apela a ré. Alega que não ficaram configurados os prejuízos reconhecidos na sentença, particularmente os morais, já que a autora, não obstante a dificuldade inicial para se hospedar no hotel acertado, onde o sistema do hotel estava com intermitência, não quis esperar 15 a 30 minutos até voltar ao ar. Alternativamente, quer que se faça a redução do “quantum” fixado a título indenizatório, uma vez que

a diária era de R\$ 128,00 a R\$ 242,00.

Recurso tempestivo, preparado e não contrariado.

Este o relatório, adotado, no mais, o da sentença.

O apelo não comporta acolhimento.

A autora alega que, em 7.4.2023, fez a reserva nº 2655938992, pin 9191, por meio do site Booking.com, para se hospedar no David Plaza Hotel. Sustenta que, ao chegar no hotel, por volta de 22h, foi informada pela recepcionista de que não havia reserva no nome da autora, tampouco quarto disponível para os dias que iria se hospedar com seu namorado. Relata que se sentiu humilhada e envergonhada, pois a atendente informou que não poderiam ficar lá, não tendo recebido qualquer assistência ou solução para resolver o problema. Pediu em juízo indenização por danos morais no valor de R\$ 30.000,00.

A sentença baixada acolheu parcialmente o pedido, respaldada na seguinte fundamentação:

“O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, I, do Código de Processo Civil, pois o debatido nos autos é primordialmente de direito e a matéria fática restringe-se a documentos, sendo desnecessária a produção de qualquer outra prova.

Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva à luz da teoria da asserção, segundo a qual a presença das condições da ação deve ser

analisada com base nas alegações deduzidas na inicial. Assim, a parte autora imputa ao réu BOOKING a prática de conduta danosa, pelo que a sua responsabilidade configura matéria de mérito e com este será analisada.

No mérito, indubitável a relação de consumo existente entre as partes, sendo aplicáveis, portanto, as normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), uma vez presentes seus requisitos subjetivos (consumidor e fornecedor - artigos 2º e 3º da Lei) e objetivos (produtos e serviços - art.3º, §§1º e 2º).

A reserva efetuada pela autora, por meio do réu BOOKING, para hospedagem junto ao réu DAVID PLAZA HOTEL, é fato incontroverso.

Da mesma forma, é incontroverso que o serviço de hospedagem não foi prestado, alegando o réu DAVID PLAZA que houve problema em seu sistema.

Nesse passo, patente a falha na prestação dos serviços da parte ré, o que impossibilitou que a parte autora se hospedasse no hotel embora tenha efetuado a devida reserva.

A responsabilidade da parte ré pela falha na prestação dos serviços é objetiva, nos termos do art. 14 da Lei 8.078/90 e fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento independentemente de culpa. Em suma, os riscos do empreendimento correm por conta do fornecedor de serviços e não do consumidor.

O fornecedor somente afasta a sua responsabilidade se

lograr comprovar a ocorrência de uma das causas excludentes do próprio nexo causal, as quais estão enunciadas no art. 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor, quais sejam inexistência do defeito, culpa exclusiva do consumidor ou fato de terceiro, além de fortuito externo ou força maior, o que não ocorreu, uma vez que a intermitência no sistema de cadastro e check in do hotel configura fortuito interno, ou seja, risco inerente ao empreendimento.

No caso em tela, a responsabilidade é solidária entre todos os fornecedores, por força dos artigos 7º, parágrafo único e 25, §1º, ambos do CDC.

Registre-se que a atividade do site reservas não se resume a de simples intermediador entre o fornecedor e o consumidor, pois auferia lucros com as negociações, sendo remunerado em um determinado percentual sobre cada reserva realizada. E, ainda, no caso em tela, o defeito na prestação do serviço se relaciona à própria reserva.

Os danos morais restaram plenamente configurados, porquanto os fatos narrados ultrapassaram a órbita do mero aborrecimento e atingiram a esfera dos direitos personalíssimos da autora. Houve evidente frustração à legítima expectativa da consumidora de se hospedar no hotel, às 22h da noite, após ter realizado a devida reserva. Esse sofrimento deve ser recomposto.

Cabe ao juiz fixar o valor da indenização a título de danos morais à luz do princípio da razoabilidade, compensando o dano causado, impedindo o enriquecimento sem causa de quem o pleiteia, ao mesmo tempo em que serve de parâmetro para que tais atitudes ilegais e abusivas jamais se repitam em situações futuras.

Nessa linha de raciocínio, reputa-se justa e razoável a

quantia de R\$ 2.000,00.

Por fim, anoto que reputei desnecessária a produção da prova testemunhal requerida pela ré DAVID PLAZA HOTEL, uma vez que cabia à autora comprovar os fatos constitutivos de seu direito no que tange ao suposto tratamento discriminatório e humilhante, o que não fez. No mais, o reconhecimento do dano moral decorre da falha na prestação de serviços pela celeuma causada pelo não funcionamento do sistema do hotel, fato, aliás, confessado pela própria parte”.

A sentença, corretamente, observou ser caso de prejuízo de pequena repercussão e fixou indenização razoável e proporcional ao fato observando especificamente os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

No mais, é evidente que houve defeito na prestação de serviço e por isso a procedência parcial da ação foi bem reconhecida.

Por estas razões, meu voto nega provimento ao recurso.

Caio Marcelo Mendes de Oliveira

Desembargador Relator

Assinado eletronicamente