



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000342731

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001618-90.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AIR B&B SERVIÇOS DIGITAIS LTDA, são apelados ISABELA DE ASSIS GODOY e MARIA JÚLIA MEDRADO MARQUES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte 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) E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

JOÃO ANTUNES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 28.029

APELAÇÃO Nº: 1001618-90.2024.8.26.0011

COMARCA: FORO REGIONAL DE PINHEIROS – COMARCA DE SÃO PAULO – 2ª VARA CÍVEL

JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: DRA. RENATA SOUBHIE NOGUEIRA BORIO

APELANTE: AIRBNB PLATAFORMA DIGITAL LTDA. (AIR B&B SERVIÇOS DIGITAIS LTDA.)

APELADAS: ISABELA DE ASSIS GODOY E MARIA JÚLIA MEDRADO MARQUES

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. PLATAFORMA AIRBNB. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PARCIAL PROCEDÊNCIA.

I. Caso em Exame

Ação de indenização por danos morais ajuizada por duas consumidoras contra AIRBNB Plataforma Digital Ltda., devido a problemas na reserva de hospedagem em Atibaia/SP, que resultaram em transtornos e gastos adicionais. A sentença condenou a ré ao pagamento de R\$ 8.000,00 para cada autora.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a legitimidade passiva e responsabilidade da AIRBNB na falha de prestação de serviços e (ii) a configuração dos danos morais e adequação do valor fixado a tal título.

III. Razões de Decidir

3. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, que protege o consumidor como parte vulnerável.

4. Configurada a má-prestação de serviços pela ré, gerando transtornos às autoras, o dano moral é evidente. No entanto, o valor da indenização comporta redução para R\$ 5.000,00 para cada autora, considerando a devolução do valor da hospedagem pela ré, antes do ajuizamento da ação. Mitigação do dano e não exclusão deste.

IV. Dispositivo e Tese

5. Sentença parcialmente reformada.

6. Apelação parcialmente provida.

A r. sentença de fls. 291/296, cujo relatório se adota, proferida pela MMª. Juíza de Primeiro grau de jurisdição, julgou procedentes os pedidos formulados por *Isabela de Assis Godoy e Maria Júlia Medrado Marques*, nos autos da ação de indenização por dano moral ajuizada contra *AIRBNB Plataforma Digital Ltda. (Air B&B Serviços Digitais Ltda.)* para condenar a ré a pagar às autoras, a título de danos morais, a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), para cada autora, devidamente corrigidas desde a presente data e acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a citação e, ante à sucumbência, com condenação da ré ao pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da

condenação.

Inconformado, **apela a ré AIRBNB Plataforma Digital Ltda. (Air B&B Serviços Digitais Ltda.)** - (fls. 299/318). Apresenta breve síntese dos fatos. Reprisa argumentos lançados na contestação então apresentada por referida. Suscita preliminar de ilegitimidade passiva. Trata do contrato entre as autoras e o anfitrião e, com isso, diz ausente a responsabilidade da AIRBNB. Diz comprovada a ausência de ato ilícito praticado pela AIRBNB. Cuida do cancelamento realizado pelo anfitrião, bem como do reembolso processado pela plataforma. Afirma ter a plataforma prestado assistência. Aduz a inexistência do dano moral e em tal ponto afirma ter atuado de forma diligente e, com isso, reclama seja afastada a condenação por danos morais e, caso assim não se entenda, que seja reduzido o valor condenatório a respeito. Postula o provimento do apelo e, com isso, a reforma da sentença recorrida.

Foram apresentadas contrarrazões pelas autoras *Isabela de Assis Godoy* e *Maria Júlia Medrado Marques* (fls. 324/330). Pede o não provimento do apelo.

O recurso preenche os requisitos de admissibilidade.

É o relatório.

De início, em brevíssimo resumo, no essencial e para melhor compreensão, tal como acenado acima, cuida-se de ***ação de indenização por danos morais***, ajuizada por *Isabela de Assis Godoy* e *Maria Júlia Medrado* contra *AIRBNB Plataforma Digital Ltda. (Air B&B Serviços Digitais Ltda.)*, em linhas gerais, sob a alegação de que efetuaram a reserva de hospedagem em estabelecimento denominado Casa da Lelê, localizado na cidade de Atibaia/SP, para o período de estadia de 08/10/2021 a 12/10/2021, objetivando descanso e desconexão; que no mês antecedente à estadia, em 13/09/2021, efetuaram o pagamento a respeito; que a reserva foi confirmada junto ao aplicativo (*app*) da ré; que à data do *check in*, ou seja, na data de início da hospedagem, não conseguiram localizar a hospedagem, tampouco conseguiram falar com a anfitriã, desde 05/10/2021; que a empresa ré disponibilizou atendimento somente duas horas depois às 18h 26min do dia 08/10/2021, ainda sem localizar a hospedagem e com pouca disponibilidade de sinal de internet na localidade; que apenas no dia seguinte à data de ingresso na hospedagem é que a ré informou que também não havia logrado êxito no contato com a anfitriã e informaram o local correto. Por conta disso, solicitado o cancelamento da reserva e o reembolso integral da reserva então realizada. O cancelamento foi realizado em 10/10/2021 e efetuado o reembolso integral da hospedagem, mencionando as autoras, contudo, que não se prestou a cobrir todos os transtornos sofridos e gastos, com o deslocamento e busca do local, deixando referidas de usufruir dos dias livres do feriado. Dizem que, sem alternativa, efetuaram nova reserva. Com isso, o pedido de indenização por danos morais em favor de cada uma das autoras (fls. 01/25).

Formada a relação processual, apresentada contestação (fls. 75/96) e resposta/réplica (fls. 280/286), foi proferida a sentença que, em suma, condenou a ré ao pagamento pela ré de danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para cada uma das autoras, mais consectários legais (fls. 291/296) e, então, foi interposto o apelo pela ré (fls. 299/318).

Pois bem.

O recurso comporta parcial acolhimento, apenas em relação

ao valor condenatório a título de danos morais, conforme segue.

Com efeito, de plano, assevera-se que a relação jurídica aqui em exame é de consumo, em que figura, de um lado, a ré como prestadora de serviço ou fornecedora de produtos, e, de outra, as autoras, como destinatárias finais de referidos, portanto, aplicáveis as disposições do Código de Defesa do Consumidor, cuja legislação tem por escopo a proteção especial da parte considerada hipossuficiente técnica e economicamente.

Tem-se, assim, para o caso, o **“reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo”**, nos termos do artigo 4º de referida legislação consumerista.

Não há falar em **ilegitimidade passiva**, pois a ré integra a cadeia da prestação de serviços ou fornecimento de produtos, no caso, voltados, ao final, à hospedagem das autoras. A ré incrementa a atividade das hospedagens, voltadas a estas e aquela, por sua vez, obtém ganhos financeiros com isso.

Quando da contestação (fls. 75/96), a ré não impugnou especificamente o afirmado pelas autoras em relação aos transtornos que passaram com a não localização da hospedagem, a imensa dificuldade em obter informações junto à ré, bem como contato com o anfitrião da hospedagem e a demora para tanto, culminando no cancelamento e devolução do valor pago.

Cingiu-se a aduzir a ilegitimidade passiva, a qual afastada na abordagem preliminar acima.

Assim, configurada a **má-prestação de serviços**, a qual gerou transtornos às autoras, independentemente da ausência de má-fé da ré.

Chega a se afastar da razoabilidade, transparecendo a má-conduta no trato com os consumidores, a afirmação da ré em sua contestação, no sentido de que, *“Se a expectativa das Autoras era de uma acomodação livre de eventualidades, deveria ter procurado uma acomodação convencional e não uma rede de compartilhamento entre pessoas físicas que, por óbvio, estão sujeitas a imprevistos, conforme ocorreu no presente caso”*. (fls. 89, item 50).

Afirmção esta, ademais, que acena não se importar a ré com as condições das acomodações, hospedagens, imóveis e anfitriões que são, dentre outras, disponibilizadas, divulgadas, enfim, na plataforma de referida aos consumidores.

Nesse contexto, frise-se, evidente a existência de falha na prestação dos serviços pela ré, bem como a ocorrência do resultado lesivo experimentado pelas autoras, daí que se tem como **configurado o dano moral**.

Não se trata de meros dissabores que a parte possa enfrentar no dia a dia.

Em relação ao valor condenatório a título de danos morais, **fixados na sentença em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para cada uma das autoras**, comporta **redução, no caso, para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada uma delas**, sopesadas as circunstâncias do caso e considerando que a ré ao menos se dignou a promover a devolução do valor da hospedagem e, bem ou mal, mal ou bem, referidas, efetuaram nova reserva, antes do ajuizamento da ação, situação relatada na exordial. É uma mitigação dos problemas e danos enfrentados pelas autoras, mas não a exclusão destes. Referidos valores afiguram-se condizentes, em consonância com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sem causar enriquecimento indevido.

O não acolhimento da integralidade do pedido a título de dano moral, não implica em sucumbência recíproca, conforme entendimento consagrado na Súmula n.º 326 do Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que, *Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca.*

Sobre a responsabilidade da AIRBNB, em ações que também figura como ré, a **jurisprudência desta 25ª Câmara de Direito Privado:**

RECURSO – APELAÇÃO CÍVEL – RESPONSABILIDADE CIVIL – MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PELA PLATAFORMA DIGITAL RESPONSÁVEL PELA LOCAÇÃO DE IMÓVEL - REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS – AÇÃO DE COBRANÇA. *Autores objetivando a devida reparação material e moral, tendo em vista a má prestação dos serviços oferecidos pela requerida. Possibilidade. A plataforma digital responsável pela locação do imóvel (AIRBNB) deve responder pelos prejuízos decorrentes do cancelamento da hospedagem pelo anfitrião, não podendo transferir a este a responsabilidade indenizatória. Danos materiais comprovados, Dano moral. Ocorrência. Dano moral configurado. No caso, os fatos narrados alcançam a categoria de dano moral a ser indenizado. Transtornos, no presente caso, que ultrapassaram dissabores do cotidiano. Indenização devida. Procedência na origem. Sentença mantida. Recurso de apelação da requerida não provido, majorada a verba honorária com base no artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil. (TJSP; Apelação Cível 1008325-11.2023.8.26.0011; Rel. (a): Marcondes D'Angelo; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/03/2024; Data de Registro: 26/03/2024) – destaques efetuados.*

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Transtornos decorrentes das péssimas condições do apartamento contratado – Caráter sancionatório – Dano moral configurado – Quantum fixado em R\$ 2.000,00 para cada autor – Razoabilidade e

proporcionalidade - Sentença mantida - Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1036118-80.2022.8.26.0100; Rel.(a): Claudio Hamilton; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/11/2022; Data de Registro: 21/11/2022) - destaques.

Assim também a **jurisprudência de outras C. Câmaras de Direito Privado deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:**

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. CANCELAMENTO DE RESERVA DE HOSPEDAGEM. RESSARCIMENTO DOS VALORES DESPENDIDOS PELOS AUTORES COM A NOVA ACOMODAÇÃO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. VALOR INDENIZATÓRIO REDUZIDO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em Exame 1. Apelação interposta contra sentença que condenou a ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, devido a falha na prestação de serviço de hospedagem. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar (i) a ilegitimidade passiva da ré e (ii) sua responsabilidade pelos danos materiais e morais, em razão do cancelamento da reserva de hospedagem. III. Razões de Decidir 3. A preliminar de ilegitimidade passiva foi rejeitada, aplicando-se a regra da responsabilidade solidária entre fornecedores (arts. 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC). 4. No mérito, foi reconhecida a falha na prestação dos serviços, justificando a condenação da ré ao ressarcimento dos danos materiais e à indenização por danos morais, com redução do valor arbitrado para R\$ 5.000,00, por autor. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: 1. A ré atua na intermediação de contratos atípicos de hospedagem por curtos períodos, auferindo lucros de referida prática comercial, de modo que responde solidariamente por eventual inexecução ou execução defeituosa do serviço. 2. A falha na

prestação dos serviços impõe a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, com redução do valor indenizatório arbitrado, em observância aos princípios razoabilidade e proporcionalidade.

Legislação Citada: CDC, arts. 7º, parágrafo único, 25, § 1º, 14; CC, arts. 389, 405, 406. Jurisprudência Citada: STJ, REsp 1.112.746-DF, Tema 176; STF, RE nº 870.947, Tema 810; RE nº 1.317.982, Tema 1.170; TJSP, Apelação nº 1002372-32.2024.8.26.0011, Rel. Des. Rosângela Telles, j. em 22/01/2025; TJSP, Apelação nº 1042785-48.2023.8.26.0100, Rel. Des. José Augusto Genofre Martins, j. em 19/12/2024. (TJSP; Apelação Cível 1003158-03.2024.8.26.0100; Rel. (a): Luis Fernando Nishi; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 11/02/2025) – destaques efetuados.

CONSUMIDOR. Hospedagem reservada em plataforma virtual (Airbnb). Anfitrião que, após anuir ao reagendamento da estadia, impediu que o autor dela usufruísse no período combinado, sem efetuar o reembolso. **Responsabilidade solidária e objetiva do Airbnb, que integra a cadeia de fornecimento do serviço ao disponibilizar a plataforma de anúncios.** Inteligência dos arts. 7º, par. ún. c.c. 14 c.c. 25, § 1º, do CDC. Precedentes desta Corte e Câmara. Falha na prestação do serviço bem evidenciada. Nulidade das cláusulas que visam a excluir a responsabilidade da fornecedora. Dicção do art. 51, I e IV, do CDC. Alteração do agendamento via WhatsApp que em nada beneficia a apelante. Contratação firmada através do seu site, que também processou o pagamento. Plataforma que fornece o número telefônico do anfitrião ao hóspede e encoraja a comunicação por meios externos. Ré que nada fez para resolver o problema na via extrajudicial. **Hipótese de dano moral in re ipsa, graduado pela teoria do desvio produtivo.** Decorrencia direta da quebra da

*confiança e da justa expectativa do consumidor de não sofrer injusta delonga para obter reembolso de reserva não usufruída. Prejuízo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso, corolário do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito. Liquidação em R\$ 5.000,00 que, por não representar quantum irrisório nem exorbitante, merece prestígio. Honorários majorados. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1005045-84.2021.8.26.0663; **Rel.(a): Ferreira da Cruz**; Órgão Julgador: **28ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Votorantim - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025) – destaques efetuados.*

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PLATAFORMA DE HOSPEDAGEM – AIRBNB. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ALEGAÇÃO DE ILEGITIMIDADE "AD CAUSAM" PASSIVA. DESACOLHIMENTO. AUTORES QUE REALIZARAM RESERVA DE IMÓVEL POR MEIO DA PLATAFORMA RÉ PARA HOSPEDAGEM EM PARIS. IMÓVEL INDISPONÍVEL PARA USO NO MOMENTO DO CHECK-IN, APESAR DE PREVIAMENTE CONFIRMADA A RESERVA PELA RÉ. CANCELAMENTO QUE SOMENTE FORA REALIZADO QUANDO OS AUTORES JÁ ESTAVAM EM TRÂNSITO PARA O PAÍS DE DESTINO, ONDE RECEBERAM A NOTÍCIA DA INDISPONIBILIDADE DO IMÓVEL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E NO DEVER DE INFORMAÇÃO, EVIDENCIADOS. RESPONSABILIDADE DA RÉ CONFIGURADA. INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 14 DO CDC. DANO MORAL CONFIGURADO. FIXAÇÃO ADEQUADA À REALIDADE. PROCEDÊNCIA MANTIDA. NECESSIDADE DE ADOÇÃO DOS CRITÉRIOS DE CÁLCULO DE JUROS DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA A PARTIR DA ENTRADA EM VIGOR DA LEI 14.905/2024, EM RELAÇÃO AO PRECEITO

CONDENATÓRIO EMITIDO. RECURSO IMPROVIDO, COM OBSERVAÇÕES. 1. A relação existente entre as partes é de consumo, sujeitando-se às regras estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a ré é fornecedora de serviços (art. 3º, §2º). Nos termos do artigo 14 do referido diploma legal, o fornecedor de serviço responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Na hipótese, indubitavelmente, houve falha na prestação do serviço por parte da ré, a ensejar a sua responsabilização. 2. A diferença de valor indicada é justificável ante o caráter emergencial da aquisição da nova reserva, não havendo evidências no sentido de que a acomodação escolhida seja incompatível com a anterior, o que torna de rigor o ressarcimento de tal prejuízo pela apelante, tal como reconhecido na sentença. 3. A frustração experimentada pelos autores lhes causou transtornos e angústias que ultrapassaram os limites do mero aborrecimento ou dissabor. Principalmente se levado em consideração que eles se encontravam em outro país, após uma viagem de longa duração, e tiveram que dispor de tempo útil para resolver o problema. 4. O quantum arbitrado em primeiro grau de R\$ 10.000,00 (R\$ 5.000,00 para cada autor) foi bem fixado e é suficiente para fins de reparação, considerando-se o grau de frustração e abalo moral decorrente da situação fática dos autos, não ensejando enriquecimento dos autores, nem tampouco inviabilizando a empresa ré. 5. Diante desse resultado e nos termos do artigo 85, § 11, do CPC, eleva-se a base de cálculo da verba honorária a 15% sobre o valor atualizado da condenação. 6. A partir da entrada em vigor da Lei 14.905/2024, que introduziu nova forma de cálculo dos juros legais e da correção monetária, deverão ser adotados os critérios de cálculo respectivos, em relação à

condenação formulada na sentença. (TJSP; Apelação Cível 1042785-48.2023.8.26.0100; Rel. (a): José Augusto Genofre Martins; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 27ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024) – destaques efetuados.

*DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PLATAFORMA DE HOSPEDAGEM. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA CARACTERIZADA. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. INDENIZAÇÃO DEVIDA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível contra r. sentença que condenou a plataforma digital requerida ao pagamento de danos materiais e morais por falha na prestação do serviço, consistindo na inexistência do hotel (demolido há anos) reservado pela autora em viagem internacional. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se a plataforma digital pode ser responsabilizada por danos causados à consumidora decorrentes da inexistência do hotel reservado, descoberta quando a autora se achava no país estrangeiro. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Legitimidade e responsabilidade da requerida caracterizada, nos termos do art. 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do CDC. 4. Danos materiais e morais comprovados. Proporcionalidade e razoabilidade no valor fixado, em conformidade com o art. 944 do CC. IV. DISPOSITIVO E TESE 5. Apelação cível desprovida. Tese de julgamento: "**A plataforma digital de hospedagens é responsável objetivamente por falhas na prestação do serviço, respondendo pelos danos causados ao consumidor.**" Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 7º, parágrafo único, 14 e 25, §1º; CC, art. 944. (TJSP; Apelação Cível 1056778-14.2022.8.26.0224; Rel. (a): João Baptista Galhardo Júnior; Órgão Julgador:*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/10/2024; Data de Registro: 10/10/2024) – destaques efetuados.

Dessa forma, reforma-se parcialmente a sentença para reduzir o valor condenatório a título de danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a cada uma das autoras.

No remanescente, a sentença fica mantida, nos termos em que proferida, mais pelo aqui expendido.

Provido o apelo, ainda quem em parte, não há falar em majoração dos honorários advocatícios (art. 85, § 11, CPC).

Ante ao exposto e por meu voto, **dou parcial provimento à apelação.**

JOÃO ANTUNES
Relator