



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000297581

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019630-13.2023.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes MARCIO SOUZA DA SILVA e DAYANNE GOMES DE OLIVEIRA, é apelado BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVAS DE HOTÉIS LTDA.

ACORDAM, em 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Por maioria, negaram provimento ao recurso, vencido o 2º Desembargador que declara.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

NELSON JORGE JÚNIOR
RELATOR

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

-- voto n. 34.586 --

Apelação Cível n. 1019630-13.2023.8.26.0004

Apelantes: Márcio Souza da Silva e outro

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

Comarca: São Paulo – Foro Regional IV – Lapa – 4ª Vara Cível

Juiz de Direito: Raphael Garcia Pinto

Disponibilização da sentença: 11/07/2024

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – SERVIÇO DE HOSPEDAGEM – FURTO EM APARTAMENTO

- Furto de bens dos autores durante estadia em apartamento – Hospedagem contratada através da plataforma disponibilizada pela ré – Alegação de falha na prestação do serviço por ausência de informação não demonstrada – Pretensão de condenação ao pagamento de indenização por dano material e moral – Impossibilidade:

– Contratação de hospedagem em apartamento localizado em prédio sem portaria – Informação acessível aos autores, pois sabiam que a recepção do hospedeiro não era no prédio de apartamentos – Descrição de todas as características e facilidades do imóvel, sendo que não constava serviço de portaria – Impossibilidade de reconhecimento de falha na informação prestada ao consumidor - Incabível o pedido de condenação da ré ao pagamento de indenização por dano material e moral.

RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos etc.

Trata-se de recurso de apelação interposto da respeitável sentença a fls. 234/238, que **julgou improcedente** os pedidos formulados na ação de indenização por danos morais e materiais, ajuizada por Márcio Souza da Silva e outro contra Booking.com Brasil Serviços de Reserva de Hotéis Ltda., condenando os autores ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários

advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa.

Apelam os autores alegando que o apartamento onde se hospedaram, reservado através do *site* da apelada, não tinha portaria e o acesso era feito por cartão eletrônico, o que não havia sido informado no anúncio de hospedagem. Relatam que no dia 13/07/2023 o local foi invadido e seus bens foram furtados, sendo que não lhes foi prestada assistência ou oferecida estadia em outro local, para sua segurança.

Ressaltam que a relação entre as partes é de consumo e a apelada responde objetivamente pelos danos sofridos em razão da falha na prestação de serviços.

Aduzem que: o “*anúncio do imóvel locado pelos Apelantes no site da Apelada (fls. 2), não há, qualquer informação de que o imóvel não possuía portaria, mas uma recepção que ficava em outro endereço, e que os moradores e locatários entravam e saíam por meio de chave/cartão eletrônico, o que, caso existisse, sem dúvida alguma daria aos Apelantes a oportunidade de presumirem o risco a segurança existente e, assim decidirem sobre a locação*” (fls. 249).

Afirmam que para que seja admissível a exclusão de responsabilidade do fornecedor, a culpa de terceiros deve ser exclusiva, o que não se verifica no caso, pois a apelada não lhes forneceu todas as informações a respeito do imóvel. Ressaltam que o consumidor pode sofrer dano pela informação inadequada ou falta de informação, o que ocorreu no caso.

Argumentam que como a apelada tem por atividade disponibilizar hospedagem, os danos sofridos em razão do

assalto ao apartamento não podem ser considerados imprevisíveis, são possíveis de ocorrer, o que demanda maior cuidado da apelada na divulgação dos serviços.

Aduzem que seus pertences estavam guardados dentro do apartamento locado, de modo que era legítima a expectativa de que estavam em segurança. Alegam que: *“todos os bens descritos na inicial estavam na posse dos Apelantes, que estavam realizando uma viagem em família de férias. Todos eles foram devidamente comprovados nos autos. Logo, não há dúvidas sobre a sua existência, tampouco de que estavam na posse dos Apelantes, que inclusive os indicaram quando do registro da ocorrência diante da Autoridade Policial Internacional”* (fls. 255).

O recurso é tempestivo, bem-preparado (fls. 259/260) e fica recebido, nesta oportunidade, nos efeitos devolutivo e suspensivo, nos termos do artigo 1.012, *caput*, do Código de Processo Civil.

O réu respondeu ao recurso pugnando pela manutenção da sentença (fls. 264/272).

É o relatório.

I. Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Márcio Souza da Silva e outro contra Booking.com Brasil Serviços de Reserva de Hotéis Ltda., em que os autores afirmaram que contrataram hospedagem para si e sua filha de dez anos, em Barcelona – Espanha, no período de 11 a 15/07/2023, através da plataforma da ré. Relatam que no dia 14/07/2023, ao retornarem à noite ao apartamento, notaram que a fechadura havia

sido violada, não conseguiram abrir a porta e chamaram um funcionário do condomínio e a polícia, tendo sido constatado que o apartamento havia sido invadido e vários de seus pertences foram furtados. Argumentam que a ré não prestou informação adequada a respeito das condições do condomínio, não tendo informado previamente que o prédio não tinha portaria e que o acesso era feito por cartão eletrônico. Pretendem a responsabilização da ré em razão da falta de informação e pleitearam indenização por danos materiais e morais.

Após contestação e réplica, sobreveio a r. sentença de improcedência, da qual interposto o presente recurso, que não comporta provimento.

É certo que a relação entre as partes é de consumo e que a ré parte legítima para responder à ação, pois atuou como intermediária entre o consumidor e o condomínio em que os autores ficaram hospedados.

Contudo, incabível o reconhecimento de responsabilidade da ré em razão de suposta falha no dever de informação, pois de acordo com o relato dos próprios autores, não é verossímil a afirmação de que não soubessem que o prédio de apartamentos onde se hospedariam não tinha portaria

Com efeito, afirmaram que o condomínio não possuía portaria, mas uma recepção que ficava em outro endereço. Ora, é evidente que sabiam dessa informação quando fizeram a reserva, caso contrário não teriam como fazer *check in* e pegar o cartão de acesso ao prédio e ao apartamento. E é evidente que se a recepção do hospedeiro não era no mesmo endereço dos apartamentos, não havia

uma portaria no local.

Ademais, conforme se verifica no anúncio trazido pelos apelantes a fls. 2, todas as informações relevantes, utilidades e facilidades do apartamento estão relacionadas pormenorizadamente e não consta “portaria”. Não havia motivo para os apelantes acreditarem que havia portaria no prédio se isso não constava na descrição do imóvel.

Desse modo, incabível a atribuição de responsabilidade à apelada pelos danos decorrentes do furto, pois não houve falha no dever informação.

Ainda que assim não fosse, cumpre registrar que os autores não lograram demonstrar o furto dos bens mencionados, não foram apresentadas notas fiscais de aquisição das roupas, bolsas e equipamentos eletrônicos. Quanto ao valor em espécie, o apelante apresentou recibo unilateralmente produzido, sem qualquer declaração do pagador ou demonstração de prestação de serviços.

Desse modo, de rigor a manutenção da sentença tal como lançada.

II. Ante o exposto, por meu voto, *nega-se provimento ao recurso.*

Majora-se a verba honorários devida ao patrono do apelado para 12% sobre o valor da causa, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 11, do CPC.

Respeitadas as decisões dos tribunais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

superiores, pelas quais vêm afirmando ser preciso o pré-questionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais inferidos violados e a fim de ser evitado eventual embargo de declaração, tão só para esse fim, por falta de sua expressa referência na decisão então proferida, ainda que examinado de forma implícita, dou por pré-questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

Nelson Jorge Junior

-- Relator --



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DECLARAÇÃO DE VOTO

VOTO Nº: 10.130

APELAÇÃO Nº: 1019630-13.2023.8.26.0004

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTES: MARCIO SOUZA DA SILVA E OUTRO

APELADA: BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA

JUIZ DE DIREITO: RAPHAEL GARCIA PINTO

APELAÇÃO - Ação de indenização por danos materiais e morais - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor - Ré intermediadora da reserva de hospedagem dos Autores – Responsabilidade objetiva de todos os integrantes que encaminham o produto ou serviço ao consumidor final – Reserva efetuada por meio da plataforma da Ré em apartamento localizado em grupo de hotel/acomodações - Furto na acomodação na qual os Autores estavam hospedados – Responsabilidade da Ré - Falha no dever de informação clara e adequada – Condições não foram claramente informadas ao consumidor, no momento da aquisição da hospedagem – Dever de indenizar pelo dano sofrido - Danos materiais -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Comprovação parcial dos danos – Danos
morais - Ocorrência - Fatos que ultrapassam o
mero aborrecimento da vida cotidiana –
Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Conforme relatório do Exmo. Relator:

"Vistos etc. Trata-se de recurso de apelação interposto da respeitável sentença a fls. 234/238, que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada por Márcio Souza da Silva e outro contra Booking.com Brasil Serviços de Reserva de Hotéis Ltda., condenando os autores ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa. Apela os autores alegando que o apartamento onde se hospedaram, reservado através do site da apelada, não tinha portaria e o acesso era feito por cartão eletrônico, o que não havia sido informado no anúncio de hospedagem. Relatam que no dia 13/07/2023 o local foi invadido e seus bens foram furtados, sendo que não lhes foi prestada assistência ou oferecida estadia em outro local, para sua segurança. Ressaltam que a relação entre as partes é de consumo e a apelada responde objetivamente pelos danos sofridos em razão da falha na prestação de serviços. Aduzem que o "anúncio do imóvel locado pelos Apelantes no site da Apelada (fls. 2), não há, qualquer informação de que o imóvel não possuía portaria, mas uma recepção que ficava em outro endereço, e que os moradores e locatários entravam e saíam por meio de chave/cartão eletrônico, o que, caso existisse, sem dúvida alguma daria aos Apelantes a oportunidade de presumirem o risco a segurança existente e,

assim decidirem sobre a locação" (fls. 249). Afirmam que para que seja admissível a exclusão de responsabilidade do fornecedor, a culpa de terceiros deve ser exclusiva, o que não se verifica no caso, pois a apelada não lhes forneceu todas as informações a respeito do imóvel. Ressaltam que o consumidor pode sofrer dano pela informação inadequada ou falta de informação, o que ocorreu no caso. Argumentam que como a apelada tem por atividade disponibilizar hospedagem, os danos sofridos em razão do assalto ao apartamento não podem ser considerados imprevisíveis, são possíveis de ocorrer, o que demanda maior cuidado da apelada na divulgação dos serviços. Aduzem que seus pertences estavam guardados dentro do apartamento locado, de modo que era legítima a expectativa de que estavam em segurança. Alegam que: "todos os bens descritos na inicial estavam na posse dos Apelantes, que estavam realizando uma viagem em família de férias. Todos eles foram devidamente comprovados nos autos. Logo, não há dúvidas sobre a sua existência, tampouco de que estavam na posse dos Apelantes, que inclusive os indicaram quando do registro da ocorrência diante da Autoridade Policial Internacional" (fls. 255). O recurso é tempestivo, bem-preparado (fls. 259/260) e fica recebido, nesta oportunidade, nos efeitos devolutivo e suspensivo, nos termos do artigo 1.012, caput, do Código de Processo Civil. O réu respondeu ao recurso pugnando pela manutenção da sentença (fls. 264/272)".

Votou o Exmo. Relator pelo não provimento do recurso, porque ausente falha no dever de informação por parte da ré, considerando que os Autores estavam cientes da ausência de portaria no prédio no qual se hospedaram, bem como que não houve efetiva demonstração dos bens furtados.

É O RELATÓRIO.

Ouso divergir do entendimento do Exmo.

Relator para reconhecer o dever de indenizar da parte ré pelos danos sofridos pelos Autores.

Inicialmente, observo que a relação existente entre Autores e Ré é de consumo, aplicável à espécie, portanto, as regras dispostas no Código de Defesa do Consumidor. Aplicam-se ao caso os Arts. 7º, parágrafo único, 14 e 18, do CDC, dos quais se depreende que entre todos os integrantes da relação negocial estabelecida entre as partes existe solidariedade, logo, o pedido indenizatório pode ser dirigido a todo e qualquer integrante da cadeia que encaminha o produto e/ou serviço ao consumidor final, do que decorre, inclusive, a legitimidade passiva da Ré para responder pelos danos pretendidos na presente demanda. Ademais, conforme se depreende dos documentos juntados, a reserva foi efetivada por meio do sítio eletrônico da Ré, que intermediou a aquisição da hospedagem, o que é suficiente para que responda pelos danos alegados na presente demanda. Do mesmo modo, deve ser facilitada a defesa do consumidor em juízo, inclusive com a inversão do ônus da prova (artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor).

Ouso divergir do entendimento do ilustre Relator, por entender caracterizado, no caso dos autos, vício na prestação do serviço, decorrente de falha no dever de informação. Caberia à Ré demonstrar que informou aos Autores sobre os exatos termos do contrato de hospedagem, da exata configuração do modelo de hospedagem contratado pelos Autores, notadamente sobre a inexistência de qualquer portaria para controle de acesso ao prédio onde os Apelantes se hospedaram, bem como que o acesso dar-se-ia diretamente da rua, o que não restou demonstrado nos autos.

Conforme se observa do documento de fl. 24 (reserva efetuada pelos Apelantes), não há qualquer informação quanto a existência (ou não) de portaria na acomodação. Pelo contrário, há dizeres que levam o consumidor a crer que está

efetivamente contratando uma acomodação de uma rede administradora de hotéis: "Informação sobre pagamentos – A Cosmo Apartments Consell de Cent – Plaza Universitat cuida de todos os pagamentos"; "Outras informações - Por favor, observe que pedidos adicionais (por exemplo, cama extra) não estão incluídos neste valor".

Não há, no anúncio da acomodação, menção clara acerca da inexistência de portaria, conforme se pode observar no link de acesso: "Cosmo Apartments Consell de Cent - Plaza Universitat, Barcelona (preços atualizados para 2025)", acessado por esse juiz na data de 11/03/2025. Há, ainda, na descrição de "comodidades", a descrição de "serviços de recepção", "fatura mediante pedido" e "Balcão de turismo". Todas as características que, em conjunto, levam o consumidor a crer que está contratando um serviço de hotel. A ausência de portaria e os consectários dessa ausência, não estão claros e precisos no anúncio disponibilizado na plataforma da ré.

Do mesmo modo, ao visitar o site da administradora da locação, "Cosmopolita Group – Hotel Boutique" ([Holiday apartments rental in Eixample, Barcelona | Cosmo Apartments Consell de Cent](#), acessado em 11/03/2025 por este juiz), verifica-se que ela oferece acomodações de luxo para turistas, em diversos pontos de Barcelona, identificando-se como uma rede de hotéis.

Já em consulta ao Google, no endereço indicado pelo grupo Cosmopolita como endereço da acomodação, há menção de que se trata de "hotel 4 estrelas" (disponível em [Cosmo Apartments Consell de Cent Plaça Universitat - Google Maps](#), acessado em 11/03/2025).

Dispõe o art. 14, do Código de Defesa do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consumidor: "O fornecedor de serviços 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" (sem grifos no original).

Nesse sentido:

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO – ERRO MATERIAL – CORREÇÃO, COM MODIFICAÇÃO, NOS SEGUINTE TERMOS: "EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – PACOTE DE VIAGENS. Relação de consumo. Responsabilidade civil da fornecedora pelo vício dos serviços – violação ao dever de informação. Divergência entre o serviço prestado e a oferta realizada. Interpretação mais benéfica ao consumidor. Prejuízo material bem evidenciado. Direito ao reembolso dos valores. Danos morais devidos. Verba mantida, porque em observância os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO." EMBARGOS



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ACOLHIDOS PARA JULGAR
DESPROVIDO O RECURSO DE
APELAÇÃO. (TJSP; Embargos de Declaração
Cível 1010375-67.2022.8.26.0068; Relator (a):
Antonio Nascimento; Órgão Julgador: 26ª
Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri -
6ª Vara Cível; Data do Julgamento:
04/08/2023; Data de Registro: 04/08/2023)
(sem grifos no original).

Verifica-se, portanto, dos fatos narrados nos autos, bem como dos elementos constantes, que houve falha na prestação do serviço da Ré, notadamente no dever de informação, gerando justa e legítima expectativa no consumidor acerca da portaria/controlado de acesso e segurança envolvidos no momento da contratação, sendo que o furto, nos moldes como ocorridos, trata-se de fortuito interno, a ensejar o dever da Ré de indenizar os Apelantes pelos danos sofridos.

Reforça-se que o fornecedor torna-se responsável pela reparação dos danos causados pela falha na prestação do serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida, se não provar hipótese excludente de responsabilidade. Aplica-se ao caso a teoria do risco da atividade, pela qual, em decorrência das atividades empresariais exercidas, o fornecedor, ao disponibilizar determinados serviços ao consumidor, fica obrigado a suportar os riscos que dela possam surgir. Não se trata de fortuito externo, mas sim de fortuito interno, decorrente da atividade exercida.

Quanto aos danos morais, depreende-se que os

fatos narrados ultrapassam o mero aborrecimento, vez que o furto de pertences pessoais em um país estrangeiro, durante viagem de férias, levando a toda sorte de transtornos ligados a chamar a polícia, chamar o administrador do prédio, deparar-se com seus pertences pessoais todos revirados, fazer boletim de ocorrências, ter bens furtados, o que desborda do mero aborrecimento da vida cotidiana.

Respeitado o entendimento do i. Relator, a meu ver, considerando a responsabilidade objetiva da parte ré, bem como ausência de excludente de responsabilidade, tratando-se de falha no dever de informação e fortuito interno, é o caso de acolher parcialmente o recurso de apelação para condenar a Ré ao pagamento de indenização pelos danos materiais e morais, estes últimos arbitrados em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada Autor, suficiente para reparar o dano, levando-se em conta os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Com relação aos danos materiais, reconhecido o dever de reparação, cabe a parte autora a comprovação dos danos efetivamente sofridos a ensejar a indenização e, no presente caso, os danos foram parcialmente comprovados. Incontestável a estadia dos autores em hotel na noite posterior ao furto, devidamente comprovada por meio da fatura e recibo de fl. 47, valor de USD 421,83 (quatrocentos e vinte e um dólares e oitenta e três centavos de dólar), bem como o valor dos perfumes, conforme fatura de fl. 44, no valor de EUR 113,59 (cento e treze e cinquenta e nove euros).

Com relação aos demais danos alegadamente sofridos, ressalta-se não ser verossímil a alegação dos Autores de gastos de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais) em camisetas, sem que haja uma nota fiscal de compra e venda e comprovante de pagamento; do mesmo modo, com relação aos alegados valores em espécie



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que estariam no cofre, referentes à honorários advocatícios recebidos, os documentos juntados não comprovam que o Autor possuía, efetivamente, na data do furto todo o valor dentro do cofre, bem como não demonstram a efetiva prestação do serviço advocatícios (considerando que não foi apresentado nenhum outro documento, como contrato de prestação de serviços ou causa que tenha atuado em favor do cliente), do que não é possível concluir que os Apelantes dispunham de todo o numerário dentro do cofre. Do mesmo modo, o documento de fls. 41/43 não comprova efetivamente que os Autores adquiriram as joias ali relacionadas (considerando não se tratar de nota fiscal de venda e compra, nem mesmo de comprovante de pagamento) e que as levaram, todas elas, na viagem e, mais, que todas elas foram furtadas. Por fim, não há comprovação da aquisição das alegadas bolsas e carteiras, nem mesmo de que estavam, efetivamente, com os Autores na viagem. Desse modo, ausente efetiva comprovação do dano, não é possível a condenação da Ré em reparação.

DIANTE DO EXPOSTO, pelo meu voto,
DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso, para condenar a Ré a ressarcir os Autores pelos danos materiais e morais sofridos.

Ante a alteração do julgado, entendo alterados os ônus sucumbenciais, cabendo a cada parte arcar com metade das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que arbitro em 20% do valor da condenação, cabendo aos Autores o pagamento de 50% em favor dos patronos da Ré e a Ré o pagamento dos outros 50% em favor dos patronos dos Autores, considerando a sucumbência recíproca das partes.

Dou por questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SIMÕES DE ALMEIDA

Segundo Juiz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	7	Acórdãos Eletrônicos	NELSON JORGE JUNIOR	2A1DB5CD
8	17	Declarações de Votos	MAURICIO SIMOES DE ALMEIDA BOTELHO SILVA	2A49F6E8

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1019630-13.2023.8.26.0004 e o código de confirmação da tabela acima.