



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000385646

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018011-70.2022.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante COMPANHIA THERMAS DO RIO QUENTE, são apelados ANDERSON NUNES MARTON, AGLHAE OLIVEIRA DA COSTA MARTON, LEONARDO COSTA NUNES MARTON (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e GABRIELLA COSTA NUNES MARTON (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)).

ACORDAM, em 27ª 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 Exmos. Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 8 de abril de 2025

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

RELATORA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO N° : 33.651
APELAÇÃO N°: 1018011-70.2022.8.26.0008
COMARCA : SÃO PAULO — TATUAPÉ - 5ª VARA CÍVEL
APELANTES : COMPANHIA THERMAS DO RIO QUENTE E OUTRO
APELADOS : ANDERSON NUNES MARTON E OUTROS
JUIZA : ANA CAROLINA VAZ PACHECO DE CASTRO

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Prestação de serviços. Turismo. Reserva de hospedagem em Hotel por intermédio do “site” Booking. Casal e dois filhos menores impúberes demandantes que, ao chegarem no local, foram surpreendido com a existência de mofo nas paredes do quarto e banheiro, que desencadearam crise de tosse e espirro em uma das crianças, asmática, que é levada para atendimento médico no Pronto Atendimento existente no estabelecimento. SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO só da ré, que insiste na total improcedência. EXAME: relação havida entre as partes que tem natureza de consumo, sujeita portanto ao Código de Defesa do Consumidor. Falha na prestação dos serviços bem evidenciada pelo acervo probatório, formado por documentos, fotografias e depoimentos orais, tendo em vista as condições de manutenção e conservação da suíte em desacordo com o anunciado. Restituição parcial do preço pago que era de rigor, tendo em vista a permanência dos autores no local durante todo o período da reserva, mas em condições diversas da anunciada e com impossibilidade de aproveitamento pleno das opções de lazer. Coautor menor impúbere que inclusive foi submetido a tratamento médico em razão de crise asmática. Circunstâncias específicas do caso concreto que confirmam o prejuízo moral reclamado na inicial. Indenização moral arbitrada na sentença na módica quantia de R\$ 6.000,00 para a família, que não comporta a pretendida redução. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais ajuizada pelos apelados contra a apelante e outra, alegando que “... planejando as férias com os filhos menores, efetuaram buscas pelo site da ré Booking e encontraram o Rio Quente Resorts - Hotel

Pousada, constando na página de internet que ele adotava medidas de saúde e higiene adicionais, sendo as unidades desinfetadas e limpas entre as estadias por empresas especializadas, o que fez com que optassem pela contratação. Relatam que efetuaram então a reserva para hospedagem no local no período de 13/12/2021 a 20/12/2021, mediante pagamento do valor de R\$ 7.180,46 e, lá chegando, foram direcionados ao quarto 121 e surpreendidos com as péssimas condições das acomodações, que possuíam cheiro e sinais visíveis de mofo por toda parte, sendo mais acentuados no quarto e no banheiro. Cientes dos problemas de saúde do filho Leonardo, portador de asma, a genitora contatou o gerente, Sr. Julimar, comunicando-o sobre a situação do apartamento e dos problemas respiratórios de seu filho, porém, nada foi resolvido em relação ao mofo e umidade, de modo que em pouco tempo surgiram sintomas no menor, como tosse agudas e crises de espirros. Por estarem ainda dentro do período de pandemia decorrente da Covid-19, qualquer tosse ou espirro do menor causava desconfiança entre os demais hóspedes, que se afastavam, sendo comuns olhares e sussurros quando seu filho tossia excessivamente, o que lhes trouxe grande constrangimento. Em razão disso, a fim de não expor seus filhos e os demais hóspedes, foram obrigados a permanecer maior tempo no quarto, até que no dia 17/12/2021, com a piora de seu quadro clínico, o filho Leonardo foi levado às pressas de ambulância para o pronto-atendimento, onde fora medicado com antibióticos e uso de aparelho para melhorar a respiração. Relatam que mesmo com reclamação por escrito, clamando por empatia e humanidade, nada foi feito pela ré para solucionar a questão. Sustentam defeito na prestação do serviço, na medida em que não disponibilizada acomodação nos termos ofertados no anúncio, tampouco solucionado o problema de forma imediata, bem como propaganda enganosa, tudo o que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

acarretou transtorno durante toda a estadia. Atribuem a ambas as rés responsabilidade objetiva, por fazerem parte da cadeia de consumo. Ao final, requerem a condenação das rés à devolução dos valores pagos, no total de R\$ 7.180,46, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 para cada um dos autores”, conforme relatado nas fls. 376/377.

A MM^a. Juíza “a quo” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “in verbis”: “... **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido formulado por **AGLHAE OLIVEIRA DA COSTA MARTON** e **ANDERSON NUNES MARTON**, por si e representando os filhos menores **L.C.N.M.** e **G.C.N.M.**, em face de **COMPANHIA THERMAS DO RIO QUENTE** e **BOOKING COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA**, para condenar as rés, de forma solidária, a pagar aos autores: a) indenização por danos materiais no valor de R\$ 3.590,23, atualizado monetariamente desde o desembolso pelos índices constantes na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, quando a atualização monetária deverá observar o disposto no artigo 389 e os juros o disposto no artigo 406, §1º, ambos do Código Civil, até a data do efetivo pagamento; b) indenização por dano moral no valor total para a família de R\$ 6.000,00, com juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ) e correção monetária pelos índices constantes na Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ), até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, quando a atualização monetária deverá observar o disposto no artigo 389 e os juros o disposto no artigo 406, §1º, ambos do Código Civil,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

até a data do efetivo pagamento. Por conseguinte, JULGO EXTINTO o processo, com resolução do mérito, na forma do artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Diante da sucumbência preponderante, carrego às rés o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios da parte autora, que ora arbitro em 15% sobre o valor da condenação, observada a Súmula 326 do E. 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 sucumbência recíproca” (“sic”, fls. 376/383).

Os Embargos de Declaração opostos pela corre Companhia Thermas do Rio Quente foram rejeitados (fls. 386/389 e 390).

Inconformada, apela a ré aduzindo insistindo na improcedência, sob o argumento de que não restou comprovada a ocorrência de dano moral indenizável, aduzindo que deve ser afastada a determinação de restituição de cinquenta por cento (50%) dos valores pagos (fls. 393/399).

Anotado o Recurso (fl. 401), os autores apresentaram contrarrazões (fls. 404/413).

É o relatório, adotado o de fls. 376/378.

O Recurso comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade recursal no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

Embora o inconformismo da corre Companhia



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Thermas do Rio Quente, ora apelante, a r. sentença apelada deve ser mantida.

Com efeito, a prova constante dos autos, formada por documentos, fotografias e depoimentos oral e testemunhal, confirma que o coautor Anderson, marido da coautora Aglhae e pai dos coautores Leonardo e Gabriella, todos apelados, efetuou reserva para hospedagem em “*Suite Família*” no Hotel Pousada Rio Quente Resorts, mantido pela corre Companhia Thermas do Rio Quente, por meio do “*site*” da corre Booking, no período de 13 a 20 de dezembro de 2021, mediante o pagamento de R\$ 7.180,46, tendo constado nas informações a respeito do Hotel que as unidades eram desinfetadas entre as estadias e higienizadas por Empresa especializada (fls. 3 e 24/27). Apesar disso, os demandantes foram surpreendidos, no local, com sinais de mofo pelas paredes do quarto e do banheiro, com notável divergência entre o anúncio e o serviço efetivamente disponibilizado (fls. 40/43). Além disso, o coautor Leonardo, menor impúbere, portador de asma, apresentou tosse aguda e crise de espirros, tendo sido levado no dia 17 de dezembro para atendimento médico no Pronto Atendimento do Hotel, tendo sido prescrito o uso de antibiótico (fls. 44 e 124).

Como é cediço, a relação havida entre as partes tem efetivamente natureza de consumo, sujeitando-se portanto às normas do Código de Defesa do Consumidor, que impõem a responsabilidade solidária dos Fornecedores participantes da cadeia de consumo em causa pelos danos causados ao consumidor, além da inversão do ônus da prova em favor do consumidor para a facilitação da defesa, determinando ainda a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor e

coibindo aquelas que estabeleçam desvantagem exagerada em benefício do fornecedor (v. artigos 3º, 6º, inciso VIII, 7º, parágrafo único, 12, 14, 18, “caput”, 19, “caput”, 25, §§1º e 2º, 34, 47 e 51 da Lei nº 8.078/90).

Observa-se ainda que o Código de Defesa do Consumidor veda expressamente a publicidade enganosa, assim entendida como *“qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços”* (v. artigo 37, “caput”, e § 1º, da Lei nº 8.078/90).

Embora a ausência de prova escrita quanto à apresentação de reclamação formal às rés desde o momento do “check in”, o fato é que o quarto apresentou mesmo condições inadequadas de manutenção e conservação, não tendo havido impugnação recursal específica no tocante.

Examinando a questão, a MM. Juíza “a quo” observou na sentença “in verbis” que “... No que toca às condições do apartamento 121 destinado aos autores para hospedagem, as imagens de fls. 41/43, que não foram impugnadas especificamente pelas rés, não comprovam obviamente o cheiro de mofo, mas evidenciam os sinais de mofo e de umidade relatados pelos autores. Analisando detidamente as fotografias de fls. 41/43, tudo está a indicar que não se trata de simples correção de pintura, mas de umidade que danificou a pintura da parede. Aliás, em seu depoimento, a testemunha Julimar, funcionário do hotel e supervisor de hospitalidade, reconheceu que o quarto 121 passou por “correção de pintura” logo após a saída dos autores, face à reclamação apresentada. Ora, se não havia cheiro e sinais visíveis de

mofo, como aduziu a parte ré, por óbvio não haveria razão para a realização de tal pintura. Daí se conclui que a pintura foi realizada depois, justamente para corrigir os problemas de umidade e de mofo existentes. Partindo da premissa de que havia realmente mofo e umidade no quarto dos autores, é bem possível que tais condições inadequadas de higiene e limpeza tenham contribuído para o agravamento dos problemas respiratórios que já eram inerentes ao menor. Com isso, houve prejuízo não só ao menor, cujo estado de saúde piorou, com exacerbação de tosse agudas e crises de espirros, precisando ser socorrido no pronto-atendimento do hotel, onde fora medicado com antibióticos e uso de aparelho para melhorar a respiração, mas também à toda a família, que precisou abdicar dos momentos de lazer para cuidar da saúde do filho, isolando-se ainda mais no quarto, com receio de incomodar os demais hóspedes e de não passar mais constrangimentos. Ainda que não tenha havido reclamação ou comunicação dos pais à gerência do hotel durante o período de hospedagem, reputo bem configurado o defeito na prestação do serviço, uma vez não disponibilizada acomodação nos termos de higiene e limpeza ofertados na propaganda, e também caracterizado o nexo de causalidade entre o defeito e os danos. Nada obstante, sobre esse ponto, registro que embora o documento de fls. 45/46, que se trata de relato de insatisfação da família a respeito das condições do quarto 121, tenha sido datado de 20/12/2021, último dia de estadia, nela constou ter sido feita reclamação anterior, da qual não se obteve resposta. Conquanto a testemunha arrolada pela ré e seu representante legal tenham negado qualquer reclamação da família sobre as condições do quarto durante a hospedagem, há contradição em seus depoimentos que corroboram a verossimilhança das alegações dos autores. Nos relatos da testemunha Julimar e da representante legal da corré, Leidiany constam informações de que somente houve reclamação no final da hospedagem, mas ao mesmo tempo confirmam eles que os registros de tais reclamações seriam apenas internos, sem acesso aos hóspedes. Mais ainda, reconhecem que houve acionamento da ambulância e atendimento pelo ambulatório ao menor no dia 17/12/2021, ou seja, nos primeiros dias da hospedagem. Assim, entendo comprovada nos autos a má-prestação do serviço contratado em razão da presença de cheiro e sinais visíveis de mofo na acomodação destinada aos autores, em especial no quarto e no banheiro, que contribuíram para o agravamento da crise respiratória do menor, com necessidade de atendimento em ambulatório, inclusive com remoção por ambulância” (“sic”, fls. 380/381).

Assim, considerando a evidente falha na prestação dos serviços prestados pelas rés, sem prova de elemento impeditivo, modificativo ou extintivo do direito dos autores (v. artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil), era mesmo de rigor a condenação das rés na restituição do preço, pela metade da quantia efetivamente paga, tendo em vista a permanência dos consumidores no estabelecimento durante toda a estadia, mas sem a possibilidade de usufruir dos serviços oferecidos de forma plena, além do já reconhecido descumprimento da oferta.

Quanto ao padecimento moral reclamado na inicial, tem-se que restou bem comprovado nos autos o abalo psicológico, a angústia e a repercussão do infortúnio sobre a integridade física e psíquica dos consumidores, ora apelados, que tiveram frustrada a justa expectativa advinda da reserva efetuada, nas condições previamente acordadas, circunstâncias hábeis a impor às fornecedoras a reparação pelo prejuízo moral no tocante.

Como a situação vivenciada pelos demandantes ultrapassou o mero dissabor da vida cotidiana, revela-se óbvio o prejuízo moral indenizável no caso, que comporta a justa reparação, assegurada pela Constituição da República no artigo 5º, incisos V (*“é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem”*) e X (*“são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”*). Conforme previsto no artigo 186 do Código Civil, *“Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”*. E, nos termos do artigo 927, *“caput”*, do mesmo Código, *“Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187),*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”.

No que tange ao “*quantum*” indenizatório, o montante de R\$ 6.000,00 arbitrado na sentença não comporta redução, revelando-se módico para a reparação moral em questão, não implica enriquecimento sem causa nem avilta o sofrimento dos autores, mormente considerando os prejuízos naturais sofridos pelos consumidores e ainda a necessidade de intervenção judicial, bem como a capacidade econômica das rés (v. artigo 5º, incisos V e X, da Constituição Federal e artigos 186, 187, 927 e 944 do Código Civil).

Resta a rejeição do Recurso por conseguinte.

A propósito, eis a Jurisprudência:

1013836-14.2023.8.26.0100

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Locação de Imóvel*

Relator(a): *Alfredo Attié*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *28/06/2024*

Data de publicação: *28/06/2024*

Ementa: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. HOSPEDAGEM POR INTERMÉDIO DA PLATAFORMA AIRBNB. Sentença de improcedência. Recurso dos autores. Contrarrazões com preliminar de não conhecimento do recurso. Violação ao princípio da dialeticidade. Inocorrência. Recurso que apresenta impugnação aos fundamentos declinados na sentença, mesmo com a reprodução de alguns argumentos deduzidos na contestação, o suficiente para atendimento ao art. 1.010, III, do CPC. Recurso conhecido. Imóvel reservado pelos autores na plataforma ré, para as férias, que era desprovido de higiene e segurança. Autores que reservaram quarto de hotel para a acomodação da família com quatro filhos em tenra idade, sem que a ré disponibilizasse outro imóvel em substituição. Falha na prestação dos serviços configurada. Situação que interfere no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe sofrimento e angústia. Valor da indenização ora fixada que atende às diretrizes do art. 944 do CC e prestigia os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Ação que se julga parcialmente procedente, com imposição de sucumbência à ré. Sentença parcialmente modificada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

1029678-34.2023.8.26.0100

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Turismo*

Relator(a): *Paulo Ayrosa*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *31ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *24/04/2024*

Data de publicação: *24/04/2024*

Ementa: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - TURISMO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - HOTEL EM CONDIÇÕES PRECÁRIAS DE MANUTENÇÃO - DISPARIDADE ENTRE O ANÚNCIO NA 'INTERNET' E A REALIDADE DA HOSPEDAGEM - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA INFORMAÇÃO - DANOS MORAIS RECONHECIDOS - AUSÊNCIA DE RESOLUÇÃO DO PROBLEMA, COMPELINDO O CONSUMIDOR A PERMANECER HOSPEDADO NO LOCAL - FRUSTRAÇÃO E ANGÚSTIA CARACTERIZADOS - INDENIZAÇÃO ARBITRADA EM R\$ 1.500,00 EM PRIMEIRA INSTÂNCIA - VALOR DIMINUTO - MAJORAÇÃO PARA R\$ 10.000,00 - RECURSO PROVIDO. I - Devidamente comprovada nos autos a má prestação dos serviços pela ré, que comercializou hospedagem no exterior em condições precárias de manutenção, em total disparidade com a publicidade constante do anúncio na 'internet', frustrando a justa expectativa de gozo dos serviços contratados e impondo ao consumidor frustração, angústia e sofrimento pela ausência de suporte na resolução do problema, que se daria com a transferência para outro hotel, impõe-se o acolhimento da pretensão de indenização por danos morais; II - A valoração do dano moral há que ser determinada pelo prudente arbítrio judicial, considerando uma forma de satisfação à vítima pelo sofrimento, constrangimento e vexame suportados e punição ao infrator, além de compensação pelo tempo útil desperdiçado na tentativa de resolução do problema, pelo que pertinente o arbitramento do valor em R\$ 10.000,00, quantia razoável e que bem serve à compensação do dano.

1039131-19.2024.8.26.0100

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Turismo*

Relator(a): *Ana Lucia Romanhole Martucci*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *33ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *28/01/2025*

Data de publicação: *28/01/2025*

Ementa: Apelação. Prestação de serviços de reservas de hospedagem por meio de plataforma digital. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Insurgência dos autores. Responsabilidade solidária. Ré que integra a cadeia de fornecimento do serviço. Manifesta discrepância entre a oferta e a realidade da acomodação reservada aos autores. Condições bastante inferiores, inclusive com mofo e infiltração que impediram a hospedagem no local. Devida a devolução do valor da reserva. Danos morais caracterizados. Quantum indenizatório fixado em valor razoável e adequado para causar repreensão à parte ré, evitando a reiteração da conduta ilícita e, no que tange aos autores, para compensar e atenuar os danos morais experimentados, sem, contudo, representar enriquecimento imotivado. Procedência da pretensão inicial. Inversão do ônus sucumbenciais. Recurso provido.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Impõe-se, pois, a rejeição do Recurso, ficando mantida a r. sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos, inclusive no tocante aos ônus sucumbenciais, mas com a majoração da verba honorária sucumbencial devida pela demandada ao Patrono dos autores para dezessete por cento (17%) do valor da condenação, “*ex vi*” do artigo 85, § 11º, do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, nega-se provimento ao Recurso.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT
Relatora