



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

Registro: 2025.0000393348

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1039953-40.2021.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante ALVES & SILVEIRA NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS LTDA., são apelados ALEXANDRE ZANIN, LUCIANA PUIA MORO ZANIN, REBECA MORO ZANIN (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e HELENA MORO ZANIN (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)).

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

São Paulo, 24 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 28.161

Apelação nº 1039953-40.2021.8.26.0576

Comarca de São José do Rio Preto – 3ª Vara Cível

Apelante: Alves & Silveira Negócios Imobiliários Ltda.

Apelados: Alexandre Zanin, Luciana Puia Moro Zanin, R.M.Z e H.M.Z.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Locação temporária de imóvel – Petição inicial fundada em defeito na encomenda contratada – Composição realizada com uma das rés, que albergou a reparação total por dano material e um valor de R\$10.000,00, por danos morais – A ação prosseguiu em relação a outra ré, com a condenação dela somente em novo valor por reparação moral – Embora tenha havido ressalva expressa para a continuidade da demanda contra a ora apelante, afigura-se razoável e proporcional a dedução do valor afixado na sentença por dano moral, para que a reparação final a tal título fique reduzida a R\$12.000,00 - Sentença alterada – Recurso parcialmente provido.

Ação indenizatória foi parcialmente acolhida na r. sentença proferida a fl. 268 e seguintes, com a condenação da ora apelante em indenização por danos morais de R\$7.000,00, com acréscimos legais e honorários de advogado de 10% do total devido.

A ré recorre visando modificar esse resultado, com os seguintes argumentos: (a) os autores já receberam, por acordo, da corré Airbnb, a quantia de R\$14.407,00, que englobava todos os pedidos apresentados esta demanda e esta composição foi homologada, não obstante a sentença tenha determinado uma nova condenação por danos morais; (b) o pedido inicial almejava uma condenação solidária e já houve pagamento a título de indenização por danos morais de R\$10.000,00, não se justificando este novo arbitramento, sob pena de caracterização de enriquecimento ilícito, ainda mais frente a uma empresa com poucos recursos e que sofreu prejuízo financeiro por ação criminosa; (c) como



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

houve sucumbência recíproca, cabe também a condenação dos autores em honorários de advogado e custas proporcionais.

Recurso tempestivo, preparado e contrariado.

O Ministério Público não apresentou interesse em manifestação sobre o mérito recursal.

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

Está assim fundamentada a sentença impugnada nas razões de apelação:

“A matéria abordada é predominantemente de direito e os documentos acostados aos autos são suficientes para deslinde da causa, sendo desnecessária a produção de outras provas em audiência de instrução e julgamento. Por essas razões, promovo o julgamento antecipado da lide, o que faço amparado no artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

No mais, observo que as preliminares arguidas foram afastadas na decisão de fls. 224/225. Assim, passo a análise do mérito dos pedidos.

No mérito, os pedidos são **PARCIALMENTE PROCEDENTES**.

Anoto que a relação estabelecida entre as partes é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor, visto que, conforme se extrai dos autos, a relação jurídica mantida entre elas se enquadra nas figuras jurídicas definidas pelos

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

artigos 2º e 3º da Lei n.º 8.078/90.

Tendo em vista o acordo pactuado entre os autores e a corré AIRBNB PAGAMENTOS BRASIL LTDA. às fls. 237/239, conclui-se que o dano material já foi ressarcido. Além disto, na contestação à fls. 82, consta a informação de que o valor da reserva foi estornado no cartão do autor Alexandre, fato não impugnado em réplica. Logo, quanto ao pedido de danos materiais, constata-se que já houve o integral ressarcimento, de modo que pende apenas a análise do pedido de indenização por danos morais em face da corré ALVES & SILVEIRA NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS LTDA.

Compulsando os autos, verifico que o cancelamento unilateral da reserva efetuada pelos autores no apartamento de propriedade da corré Alves & Silveira é fato incontroverso nos autos, pois a aludida requerida confirmou que o ato ilícito foi praticado por uma colaboradora da empresa (fls. 153/154).

Portanto, evidente que houve falha na prestação dos serviços de hospedagem, inexistindo qualquer situação excludente da responsabilidade civil da corré Alves & Silveira. O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviço pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços:

Art. 14. *"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”.

Assim, o cancelamento unilateral da reserva provocou transtornos aos autores que ultrapassaram o mero aborrecimento, visto que tiveram que procurar um hotel para se acomodar, já no período noturno, após uma longa viagem. Friso que o fato de a corré ter ofertado um outro imóvel em cidade próxima não afasta o dever de indenizar pelos danos causados, visto que o consumidor não é obrigado a aceitar uma acomodação diversa da contratada.

Sob este prisma, impõe-se a condenação da corré ao pagamento de indenização por danos morais. Eis as ementas de alguns julgados:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Prestação de serviços. Turismo. Reserva de hospedagem em Hotel por intermédio do "site" AIRBNB. Demandantes que, ao chegarem no local, são surpreendidos com a notícia de que o hotel estava fechado e abandonado há mais de um (1) ano. SENTENÇA de procedência. APELAÇÃO da ré, que insiste na arguição de ilegitimidade passiva e ativa, pugnando no mérito pela improcedência, sob a argumentação de que o dano reclamado pelos autores foi causado pelo anunciante anfitrião, e de que não há prova de danos materiais e morais indenizáveis, aduzindo subsidiariamente pedido de redução da indenização moral. EXAME: legitimidade passiva da ré bem configurada. Relação havida entre as partes que tem natureza de consumo, sujeita portanto ao Código de Defesa do Consumidor,

que impõe a responsabilidade solidária entre os Fornecedores integrantes da cadeia de consumo. Legitimidade ativa bem evidenciada. Reserva feita por apenas um dos autores, mas que se destinava à hospedagem de ambos os demandantes, que vivenciaram juntos os problemas relatados na inicial. Inadimplemento contratual por parte da ré que restou incontroverso e confirmado pela prova constante dos autos. Dano material que também restou bem comprovado. Circunstâncias específicas do caso concreto que confirmam o prejuízo moral reclamado pelos autores. Indenização correspondente, contudo, que comporta redução para R\$ 6.000,00, sendo R\$ 3.000,00 para cada um dos demandantes, ante as especificidades do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO". (TJSP, Apelação Cível n.º 1005257-92.2021.8.26.0344, Rel(a). Daise Fajardo Nogueira Jacot, 27ª Câmara de Direito Privado, julgado em 25.07.2022).

"APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – RESERVA DE HOSPEDAGEM – SISTEMA AIRBNB – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. 1 – DEVER DE INDENIZAR – Argumentos dos autores, ora apelantes, que convencem – Cancelamento inesperado da viagem marcada, reservada através da requerida, o que ensejou um segundo agendamento, gerando transtornos financeiros provenientes da mudança de preço e dos locais – Situação vivenciada que supera o

mero dissabor típico da hodierna vida em sociedade – Danos materiais e morais caracterizados. 2 – DANOS MATERIAIS – Segunda reserva, no mesmo lugar, mas por menos dias e maior preço, acabando por suportar uma diferença de R\$ 628,86, cuja condenação por dano material é de rigor até porque a parte autora não deu causa a tanto, sendo tal situação desdobramento da falha na prestação de serviços. 3 – DANOS MORAIS - VALOR DA INDENIZAÇÃO – Considerando-se as particularidades do caso concreto, notadamente extensão dos danos e grau de culpa, fixa-se a indenização por danos morais em R\$ 6.000,00 (R\$ 3.000,00 – três mil reais para cada coautor). RECURSO PROVIDO". (TJSP, Apelação Cível n.º 1000146-82.2018.8.26.0102, Rel. Des. Sérgio Gomes, 37ª Câmara de Direito Privado, julgado em 26.08.2019).

Destarte, configurado o dano moral, resta mensurar o *quantum* devido. A indenização por danos morais deve ser fixada em termos razoáveis, não podendo configurar o enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, atento às peculiaridades de cada caso. Ademais, o valor a ser arbitrado a título de indenização deve procurar desestimular o ofensor a reiterar a conduta ilícita.

Assim, fixo a indenização por danos morais na quantia total de R\$ 7.000,00 (sete mil



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

reais), valor suficiente para cumprir as finalidades pedagógica e compensatória, bem como para evitar o enriquecimento sem causa dos autores, atento aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.”

Por deficiência na prestação de serviço, os autores ingressaram com pedido indenizatório contra Airbnb Serviços Digitais e contra a ora apelante.

Após o saneamento processual, os autores e a acionada Airbnb firmaram um acordo envolvendo reparação de dano material e moral, mas se ressalvou a continuidade da demanda judicial relativamente à ora apelante.

Agora no recurso ela reclama que já teria havido quitação da obrigação com a homologação do acordo com a corré, quando realizado o pagamento de R\$14.407,00, sendo que se pode depreender que R\$10.000,00 diziam respeito à indenização por dano moral.

Como houve ressalva na referida composição, para a situação da ora apelante, não se pode simplesmente isentá-la de qualquer responsabilidade, mas análise das alegações iniciais sobre prejuízo moral está a autorizar uma redução do valor fixado na sentença.

Com efeito, já tendo sido indenizado em R\$10.000,00, afigura-se pertinente a redução do valor fixado na sentença para R\$2.000,00, com o que se apura o valor final de R\$12.000,00, que está de acordo com os arbitramentos normalmente ocorridos nesta Câmara.

Observa-se assim os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e o fato de que a situação narrada na petição inicial constituiu quando muito dano moral de pequena repercussão.



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

Desnecessário aqui dizer que a fixação final de indenização por dano moral, em valor inferior à pretensão da parte, não implica em sucumbência parcial, continuando a recorrente por responder pelos encargos sucumbenciais estabelecidos na sentença.

Ante o exposto, meu voto dá parcial provimento ao recurso.

Caio Marcelo Mendes de Oliveira

Relator

(assinatura digital)