

Registro: 2025.0000396268

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1062465-46.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que são apelantes FLÁVIO FONTES PIROZZI e MARIA LAURA MUNIZ, é apelado BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVAS DE HOTÉIS LTDA.

ACORDAM, em 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente), DARIO GAYOSO E ALFREDO ATTÍE.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto nº 16304

Apelação Cível nº 1062465-46.2023.8.26.0576

27ª Câmara de Direito Privado

Comarca: São José do Rio Preto - Foro de São José do Rio Preto - 3ª Vara Cível

Apelantes: Flávio Fontes Pirozzi e Maria Laura Muniz

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

Juiz: Glariston Resende

APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FURTO DE DINHEIRO NO INTERIOR DO QUARTO DO HOTEL EM QUE OS AUTORES ESTAVAM INSTALADOS. Sentença de improcedência. Inconformismo da parte autora. Acolhimento. Parte autora que reservou uma hospedagem através do aplicativo da parte ré “Booking.com”. Responsabilidade objetiva dos prestadores de serviços de reserva e de hospedagem. Má prestação de serviço comprovada. Parte ré que compõe a cadeia de fornecimento de serviços. Inteligência do artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Direito dos autores à indenização pelos danos materiais comprovados. Danos morais caracterizados. Transtornos sofridos que superam o mero aborrecimento. Indenização fixada em R\$ 5.000,00 para cada autor. Sentença reformada. Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 194/195, que julgou improcedentes os pedidos iniciais, condenando a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, fixados em R\$ 3.000,00 (três mil reais), nos termos do artigo 85, §8º, do Código de Processo Civil.

A parte autora, ora apelante, sustenta que a apelada, ao atuar como intermediadora de hospedagens, integra a cadeia de fornecimento, devendo ser responsabilizada, que sendo a apelada uma fornecedora, responde pelos danos sofridos pelos apelantes, independentemente de culpa, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que o furto ocorrido nas dependências do quarto reservado pela plataforma demonstra claramente defeito na prestação de serviços, gerador de dano material e abalo

moral, que a apelada é responsável solidária e objetivamente pelos danos materiais e morais sofridos pelos apelantes, que comprovaram os danos materiais e morais sofridos e que cabível a inversão do ônus da prova.

Recurso regularmente processado, com preparo (fls. 215/216) e contrarrazões (fls. 221/226).

Com oposição motivada ao julgamento virtual, nos termos da Resolução nº 772/2017 do Órgão Especial deste Tribunal.

É o relatório, adotado no mais, o da r. sentença.

Inicialmente, verifica-se que a parte autora, ora apelante, impugnou especificamente os termos da sentença, cumprindo o disposto no artigo 1010, incisos II e III, do Código de Processo Civil, não havendo que se falar em não conhecimento do recurso.

O recurso comporta provimento.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, alegando a parte autora, em síntese, que reservou uma estada no Hotel France Eiffel, em Paris, através da plataforma ré, para o período de 04/07/2023 a 10/07/2023. Ocorre que, no dia da entrada, após a realização do *check-in*, saiu para jantar, ensejo em que lhe foi subtraído de suas malas o importe de 7000 euros. Tentou solucionar administrativamente a questão com a ré para reaver seus prejuízos, o que foi em vão. Requer a reparação pelos danos morais e materiais sofridos.

O MM. Juiz “a quo” julgou improcedente a ação, sob o fundamento de que a ré atua apenas como um elo entre os hotéis e seus usuários, sendo apenas intermediadora, de modo que não responde por experiências ruins sofridas pelos consumidores.

Merece reforma a r. sentença.

O Código de Defesa do Consumidor, ao qual se submete a relação entre as partes, assegura ao consumidor o direito de buscar o ressarcimento de seus danos contra todos aqueles que participaram da cadeia de fornecimento de produtos ou serviços (artigo 7º, parágrafo único e artigo 25, § 1º do Código de Defesa do Consumidor).

A parte ré, ao atender o consumidor através de sua plataforma virtual, beneficia-se das contratações realizadas, de modo que deve responder pelos vícios e defeitos derivados da prestação de seus serviços.

Impõe-se, pois, o reconhecimento da solidariedade entre os partícipes da prestação de serviços, de modo a que todos devam responder pelos danos que, direta ou indiretamente, causarem ao consumidor.

A ré Booking faz parte da cadeia de fornecedores dos serviços adquiridos pelos autores, tendo participação ativa na prestação de serviços de reserva de hospedagem.

Posto isto, não há como se eximir da responsabilidade decorrente do ilícito praticado contra os autores.

Restou comprovado o furto sofrido pelos autores nas dependências da hospedagem (Boletim de Ocorrência de fls. 48/60 e 61/73) e os danos materiais (fls. 06 e 43/44), frustrando as expectativas dos autores e causando aborrecimentos e perturbações que ultrapassam o mero dissabor do cotidiano.

Já na primeira noite de sua viagem, os autores foram surpreendidos com o furto de uma vultuosa quantia de dinheiro, subtraída no próprio quarto do hotel, o que não só minou toda a sequência da viagem em si, como também fez com que tivessem que reservar às pressas outro hotel para a sua estada, visto que não se sentiam mais seguros no hotel que haviam reservado com tanta cautela, situação que ultrapassa os limites de um mero dissabor cotidiano, já que tiveram que, inclusive, contatar forças policiais francesas para averiguar o furto que sofreram.

A surpresa, a frustração, preocupação e nervosismo são transtornos que ultrapassam o mero aborrecimento e alcançam a esfera moral.

Mais que isso é desnecessário dizer.

Assim, o arbitramento da indenização pelo dano moral, deve ser feito de forma adequada e moderada, pautado em juízo prudencial.

Não há em nosso ordenamento critério único e objetivo para a sua fixação. Na sua aferição devem ser verificados se foram preenchidos os requisitos da razoabilidade e proporcionalidade.

A indenização deve compensar o lesado e desestimular o lesante, sem proporcionar enriquecimento ilícito.

Cabe, assim, levar em consideração a posição social da parte ofensora e da parte ofendida, a intensidade do ânimo de ofender, a gravidade e a repercussão da ofensa.

É que, o valor da condenação, por dano moral, não tem o objetivo de reparar a dor, que não tem preço, mas de compensá-la de alguma forma, minimizando os sofrimentos do beneficiário, devendo o julgador agir com bom senso, de acordo com as particularidades de cada caso.

O valor da indenização por danos morais deve obedecer à sua dúplici natureza compensatória, para minimizar ou compensar o ofendido pelos constrangimentos e dores sofridos, e de pena, para punir o ofensor pela prática do fato danoso.

De acordo com os parâmetros acima, arbitra-se a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 para cada autor, devidamente atualizada pela variação do IPCA, contados do arbitramento (Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça) e juros de mora, contados da citação (relação contratual), correspondentes à taxa SELIC, deduzido

o índice de correção monetária representado pelo IPCA, nos termos da Lei nº 14.905/24.

Assim, fica reformada a r. sentença para julgar procedente a ação, para condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos materiais, no importe de R\$ 37.528,32, com correção monetária pela variação do IPCA, desde o desembolso, nos termos do artigo 389, parágrafo único, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/24 e juros de mora, contados da citação (relação contratual), correspondentes à taxa SELIC, deduzido o índice de correção monetária representado pelo IPCA, nos termos da Lei nº 14.905/24, além de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 para cada autor, devidamente atualizada pela variação do IPCA, contados do arbitramento (Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça) e juros de mora, contados da citação (relação contratual), correspondentes à taxa SELIC, deduzido o índice de correção monetária representado pelo IPCA, nos termos da Lei nº 14.905/24.

Nesse sentido:

“Responsabilidade civil. Ação de indenização por danos materiais e morais. autor que reservou uma hospedagem através do aplicativo para ré. Local que não estava apto para recebimento de hóspedes. Ação julgada procedente. Danos morais fixados em R\$16.000,00. Apelação da ré. Renovação dos argumentos iniciais. Responsabilidade objetiva dos prestadores de serviços de reserva e de hospedagem. Má prestação de serviço comprovada. Dano moral existente. Valor reduzido para R\$ 8.000,00. Obediência aos Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade, levando-se em conta o dano e sua extensão, bem como ao caráter dúplice da verba indenizatória (compensatório e inibitório). Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.” (Apelação Cível nº 1103261-18.2024.8.26.0100 - 27ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des. LUÍS ROBERTO REUTER TORRO – j. 28.02.2025)

“APELAÇÃO CÍVEL. Contrato de prestação de serviço. Locação de veículo por meio de plataforma virtual. Ação de

indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Recurso da ré. Insistência na arguição de ilegitimidade de parte passiva. Não cabimento. Autor que locou veículo por meio da plataforma virtual da ré Booking.com, que seria disponibilizado em aeroporto para locomoção do autor ao casamento de pessoa da família. Veículo que não estava à disposição do autor no aeroporto, em que pese ter efetuado a contraprestação exigida de pagamento. Empresa apelante que ao atender o consumidor através de sua plataforma virtual, beneficia-se das contratações realizadas, de modo que deve responder pelos vícios e defeitos derivados da prestação de seus serviços. Apelante que compõe a cadeia de fornecimento de serviços. Inteligência do art. 7º, parágrafo único do CDC. Direito do autor à devolução do valor pago, além de gastos com a utilização de outro veículo por aplicativo. Dano moral. Caracterização. Deficitária prestação de fornecimento dos serviços. Fixação do quantum em R\$ 5.000,00. Arbitramento realizado com moderação, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem assim as diretrizes do art. 944 do CC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. Majorados os honorários advocatícios sucumbenciais, nos termos do art. 85, § 11 do CPC.” (Apelação Cível nº 1012271-34.2022.8.26.0008 - 27ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des. SERGIO ALFIERI – j. 28.08.2023)

Em razão do resultado, a parte ré deve arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeito à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

Diante do exposto, **dá-se** provimento ao recurso.

ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO

Relator