



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000399431

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1098136-69.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes LINDAIR BORGES MOTTA e CLADIMIR JUHN DOS SANTOS, é apelado BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVAS DE HOTÉIS LTDA.

ACORDAM, em 28ª 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 Exmos. Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

FERREIRA DA CRUZ
RELATOR
Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1098136-69.2024.8.26.0100.

Apelantes: Lindair Borges Motta e Cladimir Juhn dos Santos.

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

Ação: Indenizatória.

Origem: 11ª Vara Cível Central de São Paulo.

Juiz de 1ª instância: Dr. Sergio Serrano Nunes Filho.

Voto nº 14.429.

CONSUMIDOR. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. Hipótese em que os consumidores adquiriram reserva de hospedagem por meio da plataforma ré, a solicitar o cancelamento 22 minutos após a compra. Potestativo direito de arrependimento oportuna e tempestivamente exercido. Ré que não estornou o valor pago até hoje. Irretorquível defeito do serviço. Dano moral *in re ipsa* caracterizado, como no objetivo dano evento dos italianos. Prejuízo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso, corolário do desvio produtivo, aqui concretamente provado. Interessa é que à frustração do consumidor de deparar-se com serviço viciado/defeituoso não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver problema a que não deu causa, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável. Diretriz do STJ. Prevalência do risco proveito. Liquidação em R\$ 2.000,00 para cada um dos autores, que demandam com base em direito próprio. Razoabilidade, de acordo com os critérios adotados por esta Câmara para casos análogos. Responsabilidade contratual x juros de mora. Art. 405 do CC. Pedido procedente em parte. Recurso provido em parte.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 205/206, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido apenas para condenar a ré a devolver o valor de R\$ 306,90.

Busca-se a reforma do *decisum* monocrático porque: a) sofreram danos morais; b) sucumbiram de parte mínima do pedido (fls. 209/221).

Tempestiva e preparada (fls. 222/223), vieram aos autos contrarrazões (fls. 227/231).

Oposição ao julgamento virtual às fls. 238.

É a síntese do necessário.

Ressalte-se, *prima facie*, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual dos consumidores.¹

Fixadas tais premissas, em parte, vinga o recurso.

Com efeito, a partir da dinâmica descrita na causa de pedir, cancelada pela r. sentença e pela ausência de recurso autônomo da ré, exsurge incontroverso o dever de reembolso dos valores pagos pela reserva de hotel cancelada, o que ainda não foi feito (**e isso é importante**).

E a frustração imposta, que se arrasta até hoje, faz exsurgir irretorquível o prejuízo anímico aos consumidores, o que basta para autorizar a reparação moral.

É dizer: verificada a inexecução obrigacional que ultrapassa o limite do aceitável (**quebra da justa expectativa que se depositou na eficiência oferecida**)², caracteriza-se o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera de dignidade e aos direitos básicos dos consumidores, a quem o Estado deve defender³, reprimindo todos os abusos praticados no mercado⁴, tanto que, *a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como*

¹ CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII.

² STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

³ CF, art. 5º, XXXII.

⁴ CDC, art. 4º, II e VI.

*sua mera violação.*⁵

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o entendimento e a compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa⁶, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada. Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser; a exsurgir incontestável que todo esse imbróglio implicou muito mais do que mero aborrecimento.

A manifestação de vontade do consumidor é dada almejando alcançar determinados fins, determinados interesses legítimos. A ação dos fornecedores, a publicidade, a oferta, o contrato firmado criam no consumidor expectativas, também, legítimas de poder alcançar estes efeitos contratuais. No sistema tradicional seus intentos poderiam vir a ser frustrados, pois o fornecedor, elaborando unilateralmente o contrato, o redigia de forma mais benéfica a ele, afastando todas as garantias e direitos contratuais, que a lei supletiva civil permitisse (direitos disponíveis). No sistema do CDC leis imperativas irão proteger a confiança que o consumidor depositou no

⁵ STJ, REsp 1.328.916/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 01.04.2014.

⁶ CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

*vínculo contratual, mais especificamente na prestação contratual, na sua adequação ao fim que razoavelmente dela se espera, irão proteger também a confiança que o consumidor deposita na segurança do produto ou do serviço colocado no mercado.*⁷

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais.⁸ O dever de indenizar decorre – de modo imediato⁹ – da quebra da confiança e da justa expectativa dos consumidores de não serem submetidos a tamanho imbróglio (**ausência de reembolso relativo a reserva de hotel cancelada apenas 22 minutos após a compra**)¹⁰, sendo obrigados a percorrer cansativa trilha apta tentar sanar problema a que não deu causa.¹¹

A premissa que tenho clara – tal qual orienta o STJ (**o que por óbvio também se aplica ao serviço**) – é que *à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa*¹², ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual.¹³

É dizer: o dano moral não advém apenas de negativas sem lastro ou da sua publicidade, mas de igual modo *da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso*¹⁴, o que se reforça diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*¹⁵, que já encontra eco no Tribunal da

⁷ Claudia Lima Marques. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais*. 5ª ed. São Paulo: RT, 2006, p. 1.142, i. 2.

⁸ STJ, REsp 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

⁹ STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

¹⁰ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

¹¹ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

¹² STJ, REsp 1.634.851/RJ, rel. Min. Nancy Andrichi, j. 12.09.2017.

¹³ STJ, AgInt no AREsp 2.232.663/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 18.09.2023.

¹⁴ TJSP, AC 1001780-85.2022.8.26.0066, rel. Ramon Mateo Júnior, j. 15.07.2022.

¹⁵ Marcos Dessaune. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. Edição especial do autor. 2ª ed. Brasil, 2017.

Cidadania.¹⁶

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais*¹⁷, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

*Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*¹⁸

No que tange à liquidação, considerando a notória¹⁹ excelente saúde financeira da ré e o valor do estorno oportunamente não efetuado (R\$ 306,90), afigura-se-me razoável estimar a indenização extrapatrimonial em R\$ 2.000,00 para cada um dos autores, que deduzem pretensão com base em direito próprio²⁰; contudo, sem nenhum reflexo no princípio da sucumbência, pois o valor inicialmente proposto (letra “f” – fls. 17) apresenta caráter apenas estimatório.²¹

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo²², o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.²³

Registre-se que este montante se encontra

¹⁶ STJ, REsp.1.737.412/SE, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 05.02.2019; AREsp 1.260.458/SP, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 05.04.2018.

¹⁷ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

¹⁸ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

¹⁹ CPC, art. 374, I.

²⁰ Maria Helena Diniz. *Curso de direito civil brasileiro – responsabilidade civil*. 21ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2007, p. 203/204. No mesmo sentido: TJSP, AC 970168- 0/7, rel. Clóvis Castelo, j. 07.04.2008 e AC 9170445-54.2007.8.26.0000, rel. Ferreira da Cruz, j. 23.11.2011.

²¹ STJ, Súm. 326.

²² Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

²³ STJ, REsp 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

dentro dos critérios eleitos com regularidade por esta Egrégia 28ª Câmara de Direito Privado em casos análogos.²⁴

A correção monetária incide de hoje²⁵; enquanto os juros de mora, legais²⁶, tratando-se de responsabilidade contratual na origem²⁷, fluem – *ex vi legis* e para as duas verbas (material e moral) – da citação (27.08.2024 – fls. 62), não do evento danoso (letra "e" – fls. 17).

Ex positis, pelo meu voto, DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso no intuito de JULGAR PROCEDENTE EM PARTE o pedido para também CONDENAR a Booking.com Brasil Serviços de Reservas de Hotéis Ltda ao pagamento de R\$ 2.000,00 para cada um dos autores, a título de dano moral, corrigidos de hoje e com juros de mora legais desde 27.08.2024.

Sucumbente agora em maior parte, por inteiro²⁸, arca a ré com as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios fixados em R\$ 2.000,00²⁹, com atualização de hoje e juros de mora (nas mesmas bases) do trânsito em julgado³⁰, ou em 15% do proveito econômico obtido (indenização material + compensação moral), **o que for maior**.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual³¹, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

²⁴ TJSP, AC 1006476-91.2023.8.26.0564, rel. Ferreira da Cruz, j. 18.07.2023; AC 1056035-04.2022.8.26.0224, rel. Eduardo Gesse, j. 14.06.2024; AC 1028724-59.2021.8.26.0196, rel. Angela Moreno Pacheco de Rezende Lopes, j. 31.03.2023.

²⁵ STJ, Súm. 362.

²⁶ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

²⁷ CC, art. 405.

²⁸ CPC, art. 86, par. ún.

²⁹ CPC, art. 85, §§ 2º e 8º.

³⁰ CPC, art. 85, § 16.

³¹ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.