



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000418277

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003674-76.2023.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante LEANDRO CAMARGO RAMOS, é apelado BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVAS DE HOTÉIS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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 Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente), EDUARDO GESSE E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

DIMAS RUBENS FONSECA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APEL. N° 1003674-76.2023.8.26.0320

COMARCA: LIMEIRA (5ª VARA CÍVEL)

APTE: LEANDRO CAMARGO RAMOS

**APDO: BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVAS DE
HOTÉIS LTDA**

JD 1º GRAU: FLAVIO DASSI VIANNA

VOTO N° 55.280

APELAÇÃO. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C. C. INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL. HOSPEDAGEM. Insurgência do autor contra a r. sentença que julgou parcialmente procedente o pedido deduzido na ação, condenando a ré apenas à devolução dos valores referentes à reserva de hospedagem com desconto da multa proporcional a uma diária. Pretensão de reforma. Parcial possibilidade. Prévio aviso quanto às condições da reserva, que não seria integralmente reembolsável em caso de desistência. Pleito de cancelamento e de devolução integral feito no dia inicial da hospedagem. Razoabilidade na retenção do valor referente a uma diária. Dano anímico não corporificado. Indenização pretendida pela recusa de recebimento do hóspede dois dias após o cancelamento da reserva. Sentença parcialmente reformada, apenas para corrigir a distribuição da verba honorária sucumbencial devida aos patronos das partes. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **LEANDRO CAMARGO RAMOS** nos autos da ação de repetição de indébito c. c. indenizatória por dano moral que move contra **BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVAS DE HOTÉIS LTDA**, que julgou parcialmente procedente o pedido deduzido na ação, condenando a requerida à devolução dos valores

referentes à reserva de hospedagem com desconto da multa proporcional a uma diária.

Ante a sucumbência recíproca, condenou cada parte a arcar com as despesas processuais a que deram causa, e ao pagamento dos honorários advocatícios da parte contrária, fixados em R\$5.511,73 (cinco mil e quinhentos e onze reais e setenta e três centavos) para o autor, e R\$5.511,73 (cinco mil e quinhentos e onze reais e setenta e três centavos) para o réu.

Sustentou o apelante, em síntese, que seu pedido de cancelamento ocorreu dentro dos sete (7) dias previstos pela legislação consumerista, o que autorizaria a restituição integral do seu investimento; que sofreu dano moral, indenizável, pela recusa do hotel em recebê-lo dois dias depois do cancelamento por ele requerido; que os honorários sucumbenciais ao autor foram fixados em patamar 25% (vinte e cinco por cento) superior ao proveito econômico obtido pela parte adversa, o que careceria de correção.

Não foram apresentadas contrarrazões (fls. 241).

É o relatório.

O apelante afirmou, em sede inicial, que, em 22 de janeiro de 2023, reservou por meio do website "Booking.com" uma reserva de hospedagem para os dias compreendidos entre 23 de janeiro de 2023 e 27 de janeiro de 2023 no "*Hotel Holiday Inn Express & Suites Sanford – Lake Mary*" (Estados Unidos da

América), pelo valor de US\$1.009,62 (um mil e nove dólares e sessenta e dois centavos de dólar).

Aduziu que, por dificuldades de realizar o deslocamento até o local da hospedagem - excesso de neve -, requereu, no dia ajustado para a sua chegada, o cancelamento de sua estadia e a devolução integral da quantia paga.

O hotel, por sua vez, com base nas condições de cancelamento previamente informadas antes da compra (fls. 28), negou-se à devolução integral dos valores, informando a necessidade de reter a multa referente a uma diária.

Adiante, o apelante, e seus companheiros de viagem, no dia 24 de janeiro de 2023 (fls. 30), mesmo após o cancelamento, informaram ao hotel que chegariam na localidade naquela data, e solicitaram a disponibilização de um quarto, o que lhes foi negado pela indisponibilidade de unidade para aquele momento.

Irresignado, o ora apelante ajuizou a ação de repetição de indébito c. c. a ação indenizatória por dano moral, pelo entendimento de que faria jus à restituição integral dos valores, nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor - direito de desistir sem ônus da contratação feita à distância no prazo de sete dias - , bem como à fixação de indenização pelo dissabor de não ter sido atendido na hospedaria.

A r. sentença de fls. 191/195, sob a fundamentação de que as regras de cancelamento eram

claras e de que não houve dano moral indenizável, julgou improcedente o pedido.

Daí o recurso.

Pois bem, no caso concreto, não se verifica falha na prestação de serviço.

Ressalte-se, que o pedido de desistência ocorreu, com efeito, no dia do "*check-in*", quando a hospedaria já havia se preparado para o recebimento dos viajantes e, por consequência, encontrava-se impossibilitada de destinar o espaço a outrem para minorar a perda pelo faturamento esperado.

Apesar da disposição do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, cabível a análise sobre a legalidade de retenção da multa referente a uma diária, seja porque a condição fora ostensivamente informada antes da contratação, seja porque a causa do não comparecimento decorreu por culpa exclusiva do apelante.

A cláusula penal - retenção de uma diária -, nos termos do art. 413 do Código Civil, não se mostra abusiva ou lesiva aos direitos do apelante, visto que busca por um direito à reparação que deve ser adaptado e moldado ao caso concreto, de modo a não ensejar enriquecimento sem causa de uma parte em detrimento da outra.

Veja-se que o impedimento (excesso de neve) não foi minimamente comprovado pelo apelante, que não detalhou as razões para o não comparecimento na data ajustada, o que reforça a tese de que há

direito de retenção, pelo hotel, de parte do valor pago, o que conduz, em suma, e de forma proporcional, as partes ao *status quo ante*.

Veja-se que, como já dito, apesar da não prestação do serviço de hotelaria, o fato ocorreu, à guisa de informação sobre a mencionada neve, por culpa exclusiva do apelante, e houve, por parte do hotel, preparação para a hospedagem, com reserva exclusiva do espaço ao viajante, o que não justifica o pleito de cancelamento e restituição integral da reserva por cancelamento feito em momento tão próximo do início do serviço.

No mais, como bem esposado pela r. sentença recorrida, não houve configuração de dano anímico indenizável pela não disponibilização de um quarto aos viajantes em data não previamente reservada, visto que houve, com efeito, cancelamento voluntário, pelo apelante, da reserva, que, apesar de não integralmente reembolsável, não garantiria que a hospedagem estaria à sua disposição ou lhe daria direito de ali permanecer durante a semana que havia reservado.

É cediço, no caso, que, devido à notória procura do hotel, houve, após o cancelamento, legítima redesignação da reserva a outro hóspede, fato que justifica, de forma simultânea, a imposição de cláusula penal por desistência imotivada e a impossibilidade de se garantir a hospedagem a qualquer tempo, sobretudo em data não previamente ajustada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No que diz respeito à verba honorária, constata-se que a r. sentença merece pequeno reparo, visto que a fixação por equidade, justificada pela inviabilidade de se adotar o valor dado à causa ou o valor da condenação, não atendeu à proporcionalidade no que diz respeito à consideração aos ganhos de cada qual.

Desta forma, em substituição a este tópico, define-se que o valor devido ao advogado do apelante que deve ser de R\$1.000,00 (um mil reais), e o mesmo valor ao advogado da ré.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso, apenas para readequar a distribuição da verba honorária, mantida a r. sentença, no mais, da forma como lançada.

DIMAS RUBENS FONSECA
RELATOR