



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000422178

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033835-93.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante JAMES ALEXANDRE GONÇALVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVAS DE HOTÉIS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

JAIRO BRAZIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº 1033835-93.2023.8.26.0506

Comarca: Ribeirão Preto

Apelante: James Alexandre Gonçalves

Apelado: Booking.com Serviços de Reservas de Hotéis Ltda

Voto nº: 29.008

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. LOCAÇÃO VIA PLATAFORMA – BOOKING. Danos e furto de objetos que guarneciam o imóvel. Responsabilidade objetiva da empresa intermediadora. Risco da atividade. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e dever de inversão do ônus da prova. Matéria decidida em agravo de instrumento transitado em julgado. Falha da prestação do serviço. Danos materiais que deverão ser apurados em cumprimento de sentença. DANO MORAL. Dano presumível e indenizável “in re ipsa”. Indenização arbitrada em R\$ 3.000,00 (três mil reais). Ação procedente. SUCUMBÊNCIA. Ônus carreado à ré. Sentença reformada. Apelação parcialmente provida.

Vistos.

Ação de indenização por danos materiais e moral em virtude furto de itens em imóvel locado via plataforma digital, além de avarias no imóvel.

Em defesa, a ré aduziu inexistência de nexo causal que resulte em sua responsabilização pelo ocorrido. Alegou fato de terceiro a excluir sua responsabilidade. Arguiu ilegitimidade passiva pois é plataforma de conteúdo para aproximação entre possíveis interessados e hospedagem. Asseverou inaplicabilidade do Código de

Defesa do Consumidor. Argumentou ser dever do locador a cobrança de caução para eventuais indenizações. Negou qualquer dano material ou moral. Pediu a improcedência da ação.

O juízo *a quo*, por sentença prolatada pela MM. Juíza Mayra Callegari Gomes de Almeida, julgou a ação improcedente e codenou o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% sobre o valor da causa.

Inconformado com a sentença, apela o autor a pedir a sua reforma. Insiste na legitimidade passiva da ré. Pede a incidência do Código de Defesa do Consumidor, pela vulnerabilidade do proprietário, pelo caráter econômico da atividade da ré em sua prestação do serviço. Reitera a ocorrência dos danos materiais e o abalo moral.

Apelo tempestivo, preparo desnecessário por ser beneficiário da gratuidade processual.

Contrarrazões nas páginas 315/318.

É o relatório.

Afasta-se, inicialmente, a arguição de ilegitimidade passiva.

A ré opera no mercado de consumo ao administrar um site de locação de imóveis, facilitando a divulgação, a intermediação e o recebimento direto de pagamentos pela negociação entre os consumidores e os anunciantes (os "anfitriões"). Ela atua como fornecedora na cadeia de consumo, trabalhando em colaboração com os fornecedores, atraindo consumidores e, como resultado, beneficiando-se dentro dessa cadeia de prestação de serviços, obtém, portanto, benefício econômico com tal atividade e devem ser responsabilizadas pelo serviço prestado, tanto no que se refere ao locatário, quanto ao locador.

Nesse sentido:

“LOCAÇÃO - Imóvel - Curta temporada - Intermediação por pessoa jurídica que administra plataforma digital (AIRBNB) - Furto de objetos no interior do imóvel locado - Ação de reparação de danos proposta pelos locatários contra a empresa que administra a plataforma digital - Sentença de parcial procedência - Apelo interposto por ambas as partes - Preliminares rejeitadas - Evento que não era previsível e não poderia ser evitado pela ré - Hipótese de caso fortuito - Ressarcimento dos prejuízos expressamente assumidos pela empresa que administra a plataforma digital - Artigo 393 do Código Civil - Danos parcialmente comprovados - Indenização exigível nos limites do contrato - Admissibilidade da compensação dos prejuízos com eventuais quantias pagas pela ré, desde que comprovadas em liquidação de sentença - Sentença parcialmente reformada - Apelação dos autores provida, parcialmente acolhido o apelo da ré.”
(TJSP, 29ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1010410-59.2022.8.26.0510, Rel. Des. Carlos Henrique Miguel Trevisan, j. em 30/04/2024).

Assim, reconhecida a legitimidade da ré para figurar no polo passivo desta ação, **passo ao mérito**.

A relação entre as partes é de consumo, conforme já decidido no recurso de agravo de instrumento 2249197-66.2024.8.26.0000, cujo trânsito em julgado foi certificado, de tal modo, imprescindível a inversão do ônus da prova, como já determinado.

No mais, cinge-se a controvérsia acerca da existência e extensão da responsabilidade da empresa ré pelos danos decorrentes do furto praticado por terceiro em imóvel locado por meio de sua plataforma digital e demais danos; conseqüentemente, do dever de indenizar.

A ré, ora apelada, atuou na condição de

vendedora indireta das hospedagens adquiridas, participando ativamente da cadeia de fornecimento do serviço contratado, recebendo pelo serviço, não podendo se eximir da responsabilidade por eventuais problemas havidos na relação entre os hóspedes e os donos dos imóveis. Veja-se que a escolha pela contratação do serviço por meio da parte requerida constitui fator de confiança ao consumidor, que imagina, ao se utilizar de sua plataforma, estar assegurado contra eventuais fraudes.

Por essa razão, eventual responsabilidade da apelada deve ser examinada sob à luz do disposto no art. 14 do CDC, in verbis:

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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

As fotografias colacionadas aos autos demonstram o furto de vários objetos bem como a sujeira e desordem praticadas pelos locatários, a resultar em diversas avarias à propriedade do autor (anfitrião). Há inclusive a elaboração de boletim de ocorrência acerca dos fatos.

A responsabilidade da requerida é objetiva (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor), e independe de culpa, bastando a demonstração da ação ou omissão, do resultado lesivo e do

nexo causal, de maneira que cabia à requerida a comprovação de alguma das causas excludentes da responsabilidade consistentes na inexistência de defeito na prestação do serviço ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, nos termos do artigo 14 § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, ônus do qual não se desincumbiu.

Evidente o dever da requerida em reparar os danos suportados pelo autor, uma vez que a situação narrada na inicial, é decorrente de fortuito interno, por se tratar de risco integrante da atividade de intermediação e administração de locação de imóvel, desenvolvida pela requerida (não checkou devidamente a documentação pessoal dos locadores, possibilitando que estes agissem de forma ilícita e não tomou qualquer providência para ressarcir o anfitrião).

Desta forma, é possível aferir que este comportamento omissivo se configura em uma falha na prestação de serviços.

Os danos materiais, por sua vez, devem ser comprovados, em cumprimento de sentença, com a apresentação de valores dos bens furtados além das despesas com limpeza e troca de fechadura, não sendo razoável o arbitramento no montante pleiteado (R\$ 15.000,00).

O dano moral está configurado em razão do defeito do serviço prestado, bem como ante todo o abalo sofrido.

Não se trata de situação comum ou que o homem médio deva suportar como simples incômodo. É, sim, fato apto a provocar prejuízo de ordem moral, para o qual, aliás, não se exige prova.

A hipótese em questão não se trata de mero aborrecimento ou simples dissabor, mas sim de inegável abalo psicológico, caracterizador de dano moral, que no caso é *in re ipsa*. Na hipótese, o dano moral decorre do só fato. É o bastante para caracterizar o dever de indenizar.

No tocante ao montante da indenização, a se levar em conta as peculiaridades do caso e em atenção aos princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade, arbitro-o em R\$ 3.000,00.

Referido valor proporciona justa indenização pelo mal sofrido, porém sem se tornar fonte de enriquecimento ilícito.

O montante deverá ser atualizado monetariamente a partir desta data (súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça), nos termos da tabela de atualização de débitos judiciais do Tribunal de Justiça, com o acréscimo de juros moratórios legais a partir da data da citação, por se tratar de responsabilidade civil contratual.

A propósito:

“APELAÇÃO CÍVEL. Consumidor. Responsabilidade civil de plataforma digital de prestação de serviços de intermediação e administração de locação de imóvel. Ação de rescisão contratual com reparação de danos materiais e morais. Respeitável sentença de procedência em parte. Inconformismo da requerida. Busca a improcedência da ação; ou, redução do valor arbitrado a título de reparação de danos morais. Relação de consumo caracterizada. Incidência do Código de Defesa do Consumidor com inversão do ônus da prova. Serviço de intermediação e administração de locação de imóvel que foi prestado de forma defeituosa, causando risco aos direitos dos autores. Furto de mobília e atos de deterioração do imóvel praticados pelos locatários. Abandono do imóvel em estado precário. Falha na prestação de serviços caracterizada. Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade da requerida que também decorre do risco da atividade desenvolvida. Ausência de prova de excludentes de responsabilidade da requerida. Danos materiais caracterizados. Prova documental suficiente para a demonstração dos danos alegados, inexistindo provas em sentido contrário capaz de infirmar as alegações e provas produzidas pelos autores. Gastos para recomposição do imóvel ao seu estado anterior que devem ser indenizados aos autores. Indenização por lucros cessantes que é devida em razão do período em que o imóvel permaneceu em reforma, impedindo nova locação. Ausência de prova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito dos autores (artigo

373, II, do Código de Processo Civil). Dano moral caracterizado. Indenização arbitrada em R\$3.000,00 (três mil reais) para cada autor, que não comporta alteração. Atende aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP, 27ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1135504-49.2022.8.26.0100, Rel. Des. Dario Gayoso, j. em 31/07/2024).

Com relação à sucumbência, ante a alteração do julgado, caberá à ré o ônus de arcar com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em quinze por cento (15%) do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Com relação aos honorários advocatícios recursais, o C. Superior Tribunal de Justiça tem decidido:

“(...) 5. É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso (...)” (STJ, 2ª Seção, AgInt nos Embargos de Divergência em REsp nº 1.539.725-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. em 09/08/2017).

“(...) I - Para fins de arbitramento de honorários advocatícios recursais, previstos no § 11 do art. 85 do CPC de 2015, é necessário o preenchimento cumulativo dos seguintes requisitos: 1. Direito Intertemporal: deve haver incidência imediata, ao processo em curso, da norma do art. 85, § 11, do CPC de 2015, observada a data em que o ato processual de recorrer tem seu nascedouro, ou seja, a publicação da decisão recorrida, nos termos do Enunciado 7 do Plenário do STJ: “Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de

2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”; 2. o não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente; 3. a verba honorária sucumbencial deve ser devida desde a origem no feito em que interposto o recurso; 4. não haverá majoração de honorários no julgamento de agravo interno e de embargos de declaração oferecidos pela parte que teve seu recurso não conhecido integralmente ou não provido; 5. não terem sido atingidos na origem os limites previstos nos §§ 2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, para cada fase do processo; 6. não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba (...)” (STJ, 3ª Turma, Edcl no AgInt do REsp nº 1.573.573-RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. em 04/04/2017).

Destarte, nos termos do entendimento preconizado pela E. Corte Superior, deixo de dispor acerca de honorários advocatícios recursais, pois indevidos na hipótese vertente.

Diante do exposto, dá-se parcial provimento à apelação para reconhecer a responsabilidade da ré, e determinar o pagamento dos valores a serem apurados em cumprimento de sentença, com relação aos danos materiais, além do pagamento de R\$ 3.000,00, a título de indenização por dano moral, corrigidos monetariamente a partir desta data (súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça), nos termos da tabela de atualização de débitos judiciais do Tribunal de Justiça, acrescidos de juros moratórios legais a partir da citação. Arcará a ré com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados quinze por cento (15%) do valor da condenação. As custas e despesas processuais serão corrigidas monetariamente a partir de cada desembolso e, os honorários, a partir deste julgamento, nos termos da tabela de atualização de débitos judiciais do Tribunal de Justiça.

Jairo Brazil
Relator