



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000438597

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1096858-33.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A, é apelado ROGERIO DE SOUZA HENRIQUES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª 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 ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), PAULO AYROSA E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

ROSANGELA TELLES
Relatora

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 33031

APELAÇÃO Nº: 1096858-33.2024.8.26.0100

APELANTE: HOTELARIA ACCOR BRASIL S.A.

APELADO: ROGÉRIO DE SOUZA HENRIQUES

COMARCA: SÃO PAULO – FORO CENTRAL CÍVEL

JUIZ: RODRIGO GALVÃO MEDINA

APELAÇÃO. SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FURTO DE PERTENCES DE HÓSPEDE EM HALL DE HOTEL. *Procedência parcial na origem. Inconformismo da ré. ATO ILÍCITO. Furto ocorrido no hall de hotel. Fato incontroverso que independe de prova. RESPONSABILIDADE CIVIL. Reconhecimento do dever de indenizar. Inteligência do art. 649 do Código Civil. Caracterização de fortuito interno. Inevitabilidade da ocorrência do crime que sequer foi alegada pelo hotel réu. DANOS MATERIAIS. Bens de uso pessoal ou de porte restrito, sendo plenamente verossímil a alegação de que estariam na mochila subtraída do autor. Não comprovação, porém, de todos os prejuízos alegados. Sentença parcialmente reformada, a fim de limitar a condenação da ré ao pagamento de R\$ R\$ 8.011,00, a título de indenização por danos materiais. DANOS MORAIS. Existência. Abalos excepcionais experimentados pelo autor. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, na origem, que se revela proporcional e suficiente ao fim que se destina. SUCUMBÊNCIA. Redimensionamento. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.*

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 178/184 que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na petição inicial para condenar a ré a pagar ao autor R\$ 20.640,00, a título de indenização por danos materiais, além de R\$ 5.000,00 por danos morais, com correção monetária e juros de mora.

Sucumbente, atribuiu à demandada o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os últimos fixados em 10% do valor da condenação.

Inconformada, apela a ré (fls. 195/201) alegando, em síntese, a imprevisibilidade do evento, uma vez que o furto foi cometido por terceiros estranhos, no saguão do hotel. Alega que cabia ao autor zelar por seus pertences pessoais, os quais foram deixados sobre uma poltrona no hall de entrada, local de livre circulação. Destaca ainda que disponibilizou as gravações de suas câmeras de segurança para que a autoridade policial pudesse identificar o infrator. Não houve falha da prestação do serviço e prova da existência dos bens subtraídos. Inexistem danos morais indenizáveis. Subsidiariamente, pugna pela redução do valor da indenização. Busca a reforma da r. sentença.

Recurso regularmente processado, com a apresentação de contrarrazões a fls. 213/224.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por ROGÉRIO DE SOUZA HENRIQUES em face de HOTELARIA ACCOR BRASIL S.A.

Extraí-se da exordial que, em 17.06.2024, o autor se hospedou no hotel réu. Naquele dia, por volta das 14h25min, chegou ao local para realizar o procedimento de “*check-in*”. A chave do quarto foi entregue imediatamente, e sua esposa, acompanhada de seus dois animais de estimação, dirigiu-se ao aposento, enquanto o autor permaneceu na recepção para apresentar os comprovantes de vacinação dos pets, conforme exigência do estabelecimento.

Concluída a conferência dos documentos, o autor retornou ao local onde havia deixado sua mochila para guardá-los, mas já não a encontrou. No interior da mochila estavam os pertences pessoais descritos a fls. 3. Ao solicitar as imagens das câmeras de segurança à recepcionista, ela, porém, insistiu que o autor havia esquecido a mochila no restaurante. Acionou a gerência, que se recusou a fornecer as gravações. Registrou boletim de ocorrência. As imagens só foram liberadas após a chegada da polícia no local.

Dáí o ajuizamento da demanda, pretendendo o autor ser indenizado por danos materiais, no valor de R\$ 20.640,00, correspondentes aos bens subtraídos, bem como pelos danos morais que alega ter sofrido em quantia estimada em R\$ 10.000,00.

Conforme relatado, os pedidos foram julgados parcialmente procedentes e contra esta r. sentença volta a apelante.

Ao caso, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, pois, a apelante se enquadra como fornecedora de serviços e o apelado como consumidor direto.

A ocorrência do delito configura fato incontroverso. As imagens das câmeras de segurança demonstram a dinâmica do ocorrido¹ (fls. 137). Observa-se que o autor, ainda, juntou o boletim de ocorrência de fls. 20/22.

O autor hospedou-se no hotel com sua esposa e mais dois animais de estimação. O furto ocorreu durante o procedimento de “*check-in*”, depois da entrega das chaves – circunstância, contudo, irrelevante, uma vez que não há dúvidas de que a subtração se deu no saguão do hotel –, sendo o autor surpreendido pela ausência de sua mochila quando retornou para guardar seus documentos.

A controvérsia reside na responsabilidade da ré por ato ilícito

¹ https://costamarfori-my.sharepoint.com/:v/g/personal/pedro_araujo_mvcosta_com_br/EXeHCuk8Qj1DjjqZABqRc5cB_rBT79aYKO1t1OJA6cH_wg

praticado por terceiro.

In casu, conforme já adiantado, o furto sofrido pelo autor durante sua estadia no hotel réu é incontroverso, fazendo surgir, a partir daí, os deveres de guarda e segurança para o estabelecimento. Nesse contexto, dispõem os artigos 647 a 649 do Código Civil:

Art. 647. É depósito necessário:

I - o que se faz em desempenho de obrigação legal;

II - o que se efetua por ocasião de alguma calamidade, como o incêndio, a inundação, o naufrágio ou o saque.

Art. 648. O depósito a que se refere o inciso I do artigo antecedente, reger-se-á pela disposição da respectiva lei, e, no silêncio ou deficiência dela, pelas concernentes ao depósito voluntário.

Parágrafo único. As disposições deste artigo aplicam-se aos depósitos previstos no inciso II do artigo antecedente, podendo estes certificarem-se por qualquer meio de prova.

Art. 649. Aos depósitos previstos no artigo antecedente é equiparado o das bagagens dos viajantes ou hóspedes nas hospedarias onde estiverem.

Parágrafo único. Os hospedeiros responderão como depositários, assim como pelos furtos e roubos que perpetrarem as pessoas empregadas ou admitidas nos seus estabelecimentos.

O artigo 14 da Lei 8.078/90 é claro ao dispor que o fornecedor responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços. Considera-se defeituoso o serviço quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera.

Ao hospedar consumidores, é certo que o hotel assume o dever de guarda e vigilância do local, devendo reparar prejuízos decorrentes de roubo ou furto eventualmente causados aos hóspedes, uma vez que gerados por

fortuito interno, inerente ao risco da atividade exercida.

Tal responsabilidade não é ilidida pela culpa exclusiva de terceiro, já que os riscos oriundos do dever de guarda e segurança constituem a própria essência do serviço oferecido pela apelante (fato interno), não excluindo a obrigação de o fornecedor indenizar o consumidor.

Desse modo, irrelevante perquirir a alegada culpa exclusiva de outrem, lembrando que à ré fica reservado eventual direito regressivo contra o causador imediato do dano.

Ainda que assim não fosse, é evidente ainda que a ré deixou de prestar auxílio imediato à identificação do autor do furto, ao não providenciar prontamente as imagens do sistema de segurança.

Inicialmente, a recepcionista tentou minimizar a situação, alegando que o autor teria esquecido a mochila em outro local. Em seguida, a gerência recusou-se a disponibilizar as gravações ao autor sob a justificativa de que se trataria de dados protegidos (LGPD).

As justificativas, porém, não são legítimas, diante da prática de fato intitulado como crime, revestido de evidente interesse público e social. Isso sem contar que a própria ré afirmou contar com serviço de segurança nas dependências do hotel (fls. 200), o que torna ainda mais injustificável a ausência de uma atuação célere e eficaz no momento do ocorrido.

Caso as imagens tivessem sido prontamente analisadas, seja pela equipe de segurança interna ou pelo próprio autor, haveria possibilidade concreta de localizar o responsável nas imediações e recuperar os bens subtraídos, o que não aconteceu.

Ressalte-se que os registros de vídeo somente foram disponibilizados após a chegada da autoridade policial, fato reconhecido pela própria ré.

Evidente, pois, o dever da ré de indenizar o autor pelos prejuízos devidamente comprovados.

Passo, assim, à análise pormenorizada dos danos alegados.

No que se refere aos danos materiais, especificamente, a petição inicial não foi acompanhada de documentos comprobatórios dos prejuízos efetivamente sofridos, limitando-se à apresentação de uma lista de bens subtraídos (fls. 3). Os documentos comprobatórios somente foram apresentados em réplica, conforme abaixo discriminado:

Arma de fogo (Pistola Taurus TH380): apresentada uma nota fiscal em nome do autor, no valor de R\$ 5.200,00 (fls. 146). Na inicial, o demandante pleiteia o ressarcimento de R\$ 9.000,00, com base no valor atual de mercado e no estado de conservação do bem.

Notebook Dell Latitude: apresentada uma nota fiscal em nome da empresa SEREDE – SERVIÇOS DE REDE S.A., referente a compra de 77 unidades de notebooks de marca não especificada, no valor unitário de R\$ 2.624,00, totalizando R\$ 202.048,00 (fls. 147). Na inicial, o demandante pleiteia o ressarcimento de R\$ 3.440,00, alegando ser o montante efetivamente pago pelo produto.

iPad Air 5ª geração, 64GB: apresentado um comprovante de pagamento no valor de R\$ 2.811,00 em nome do autor à empresa INFORSHOPP INFORMÁTICA, contendo a descrição “iPad Air 5th 64Mb” (fls. 148). Na inicial, o demandante pleiteia o ressarcimento de R\$ 6.000,00, alegando ser o valor de um aparelho similar.

Demais itens: mochila para notebook / abafador eletrônico de ruído / unidades de memória externa. Não juntou documentos. Na inicial, o demandante pleiteia o ressarcimento de R\$ 2.200,00, sendo R\$ 300,00, R\$ 800,00 e R\$ 1.100,00 atribuídos, respectivamente, a cada item, com base no valor de mercado atual.

Com efeito, cuida-se de bens de uso pessoal e, no caso da arma de fogo, de porte restrito, sendo plenamente verossímil a alegação de que estariam na mochila subtraída do autor.

Em relação aos itens 1 e 3 anteriormente descritos, mostra-se razoável o ressarcimento com base nos valores efetivamente comprovados: R\$ 5.200,00, conforme nota fiscal da arma de fogo (fls. 146), e R\$ 2.811,00, conforme comprovante de pagamento do iPad (fls. 148).

Isso também porque, não foi apresentada qualquer prova idônea que justifique os valores superiores pleiteados, tampouco foram juntados anúncios de produtos similares, laudos técnicos ou cotações de mercado que demonstrem a suposta valorização alegada.

Por outro lado, quanto aos itens 2 e 4, o pedido indenizatório não merece acolhimento. Não foram apresentadas notas fiscais ou quaisquer documentos que comprovem a aquisição dos referidos bens em nome do autor. Ainda que comprovada fosse, não há comprovação do valor de mercado dos produtos subtraídos, por meio de laudos, cotações ou anúncios similares. Diante da ausência de prova mínima quanto à titularidade e ao valor atribuído a tais objetos, inexistente respaldo para a condenação ao pagamento da indenização pretendida.

Sendo assim, necessário o ressarcimento apenas pelos itens 1 e 3, acima, com base nos valores efetivamente comprovados.

Ainda, houve a efetiva demonstração de prejuízo extrapatrimonial, idôneo à caracterização do dano moral indenizável.

Com efeito, tanto a doutrina como a jurisprudência sinalizam para o fato de que os danos morais suportados não se confundem com os meros transtornos ou aborrecimentos que a pessoa sofre, sob pena de colocar em descrédito a própria concepção da responsabilidade civil e sua função social.

Nesse sentido, dispõe o enunciado 159 do Conselho da Justiça

Federal: “o dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material”.

Os eventos narrados causaram abalo excepcional ao autor, que teve os seus bens furtados. Trata-se de infortúnio causador de angústia muito superior ao mero dissabor cotidiano. Soma-se a isso, o comportamento da ré, que, mesmo diante da solicitação do autor para acesso às imagens de segurança com o objetivo de identificar o suspeito, mostrou-se omissa, negando-lhe o atendimento, conduta que evidencia não apenas o descaso, mas também a falta de diligência mínima esperada, tornando ainda mais injustificável a ausência de uma atuação célere e eficaz no momento do ocorrido.

A fixação da indenização deve levar em conta seu duplo caráter, o ressarcitório e o punitivo.

Na função ressarcitória, considera-se a pessoa da vítima do ato lesivo e a gravidade objetiva do dano que ela sofreu². Na função punitiva, ou de desestímulo do dano moral, os olhos se voltam para aquele que teria cometido a falta, de sorte que o valor indenizatório represente uma advertência, um sinal de que tal ato não deve tornar a ocorrer.

Vale dizer que o valor a ser arbitrado deve ser de tal ordem que repare o mal causado a quem pede e de certa forma desestime o causador desse mal, a reincidir, isto é, o incentive a cumprir com o seu papel na sociedade. E, ao mesmo tempo, não constitua enriquecimento sem causa da parte que o aproveita.

A quantia fixada em primeiro grau (R\$ 5.000,00), atende a todos esses critérios e, por isso, deve ser mantida, porquanto não acarreta o enriquecimento sem causa da vítima e guarda proporcionalidade com o evento danoso.

Destarte, a r. sentença deve ser parcialmente reformada, apenas

² Antônio Jeová dos Santos, Dano Moral Indenizável, Lejus Editora, 1.997, p. 62.

para limitar a condenação por danos materiais ao valor de **R\$ 8.011,00**, correspondente aos prejuízos comprovadamente sofridos pelo autor, preservados os critérios de correção monetária e juros fixados na sentença de origem.

Considerando o resultado que se desenha, torna necessária a redistribuição das verbas sucumbenciais.

Note-se que, nos termos da Súmula 326 do C. STJ, válida na vigência do CPC/2015 (REsp 1.837.386), *“[n]a ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”*.

Doutro lado, no tocante ao pedido de indenização por danos materiais, o autor pleiteava o ressarcimento do valor de R\$ 20.640,00, tendo sido reconhecida judicialmente a quantia de R\$ 8.011,00, o que evidencia o **decaimento parcial do pedido**.

Sendo assim, caberá o autor o pagamento de 20% das custas e despesas processuais e à ré os 80% restantes. Mantém-se a verba honorária arbitrada em desfavor da apelante, correspondente a 10% sobre o valor da condenação. O autor deverá arcar com honorários advocatícios devidos aos patronos da parte adversa, fixados em 10% sobre a diferença entre o valor inicialmente pleiteado e aquele efetivamente acolhido (R\$ 20.640,00 – R\$ 8.011,00).

Alerto ser desnecessária a oposição de embargos de declaração para fins de prequestionamento, na medida em que toda a matéria questionada está automaticamente prequestionada.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

ROSANGELA TELLES

Relatora