



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000440129

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020732-49.2023.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AIR B&B SERVIÇOS DIGITAIS LTDA, são apelados ALFREDO LEOPOLDO FURTADO PEARCE, DIEGO GRANJA PEARCE e GABRIELLE APOLIANO GOMES ALBUQUERQUE PEARCE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento 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, 6 de maio de 2025.

DIMAS RUBENS FONSECA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APEL. N° 1020732-49.2023.8.26.0011

COMARCA: SÃO PAULO (3ª VC — F. R. PINHEIROS)

APTES: AIRBNB PLATAFORMA DIGITAL LTDA.

APDOS: ALFREDO LEOPOLDO FURTADO PEARCE, DIEGO GRANJA PEARCE E GABRIELLE APOLIANO GOMES ALBUQUERQUE PEARCE

JD 1º GRAU: PAULO BACCARAT FILHO

VOTO N° 56.133

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM. RESPONSABILIDADE CIVIL. AIRBNB. Legitimidade passiva ad causam da ré apelante. Administradora da plataforma que une anfitriões (locadores) e locatários. Relação de consumo. Precedentes. Responsabilidade da apelante que não pode ser afastada, pois a contratação foi pactuada com ela, que assumiu a responsabilidade pelo serviço oferecido. Responsabilidade objetiva e solidária de todos os participantes da cadeia de fornecimento. Fato do serviço bem demonstrado. Evento danoso que provocou lesão anímica. Dano moral configurado. Quantum fixado em montante razoável, não sendo caso de alteração. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta por **ALFREDO LEOPOLDO FURTADO PEARCE, DIEGO GRANJA PEARCE e GABRIELLE APOLIANO GOMES ALBUQUERQUE PEARCE** nos autos de ação de indenização por danos material e moral movida contra **AIRBNB PLATAFORMA DIGITAL LTDA.**, com pedido julgado procedente para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano material no valor de R\$24.411,29 (vinte e quatro mil, quatrocentos e onze reais e vinte e nove centavos), para novembro de 2023, com correção monetária desde então, e indenização por dano moral, em favor do autor

ALFREDO, no montante de R\$6.000,00 (seis mil reais), com correção monetária desde a data da r. sentença. Sobre ambas as verbas incidirão juros moratórios a partir da citação. Também, condenou a ré ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em dez por cento (10%) do valor da condenação (fls. 427/430).

Sustentou, em síntese, que é parte passiva ilegítima *ad causam*, porque o contrato foi firmado entre os autores e o anfitrião; que os termos de serviço da plataforma são claros ao preverem a possibilidade de cancelamento; que, após o cancelamento, procedeu o estorno integral dos valores pagos e, ainda, concedeu cupom de desconto no valor de R\$3.027,00 (três mil e vinte e sete reais), auxiliando os autores com a indicação de outras acomodações equivalentes (serviço de *aircover*); que não há que se falar em dano moral, tampouco em nexo de causalidade, porque a conduta partiu de terceiro estranho à lide; que o valor fixado a título de indenização por dano moral é exacerbado, comportando redução (fls. 433/450).

Contrarrazões postulando pelo desprovimento do recurso vieram às fls. 456/468.

É o relatório.

De acordo com a inicial, o apelado ALFREDO locou e pagou o total de R\$30.263,45 (trinta mil, duzentos e sessenta e três reais e quarenta e cinco centavos) (fls. 29/30), em 11 de agosto de 2022, pela ocupação de uma casa duplex, num

condomínio fechado na Flórida, Estados Unidos (fls. 31/32), para usufruí-la, conjuntamente com mais treze (13) familiares, entre eles os demais apelados, no período de 21 de dezembro de 2022 a 06 de janeiro de 2023, sendo que, em 11 de dezembro de 2022, pagou mais R\$4.192,43 (quatro mil, cento e noventa e dois reais e quarenta e três centavos), pelo serviço de aquecimento da piscina.

Não obstante, em 12 de dezembro de 2022, o anfitrião, terceiro estranho aos autos, informou-lhe que o imóvel escolhido não era mais de sua propriedade, há mais de ano e por isso o compromisso não seria honrado.

Relatam os apelados que, imediatamente, entraram em contato com a apelante que os advertiu a esperarem que o anfitrião efetuassem o cancelamento, para que pudessem fazer uso do *aircover*¹, pois caso contrário não seria mais possível providenciar a acomodação. Ocorre que o anfitrião sustentou que o equívoco não era seu, mas da apelante e, por esse motivo, se negava a efetuar o cancelamento. O impasse durou alguns dias, até que o anfitrião efetivamente cancelou a reserva, todavia a partir de então começou outra saga, a de procurar um imóvel semelhante, que comportasse toda a família o que, ante a proximidade das datas festivas, pareceu praticamente impossível.

O apelado ALFREDO aduziu que deixou de trabalhar para buscar pelo novo imóvel, porém toda

¹ O Aircover é uma proteção ampla e gratuita que está inclusa em todas as reservas.

vez que encontrava algo similar ao que procurava, o custo se mostrava muito mais elevado. Os percalços não pararam por aí, pois para não arcar com a diferença do preço, a apelante não autorizava o pagamento das novas locações que tentava fazer, ou seja, ela recusava o seu cartão, bem como o do coapelado – seu filho – que tinha o mesmo sobrenome. Relata que foi informado pelo seu Banco, administrador de seu cartão de crédito, que a prática da apelante era usual e, em razão disso, viu-se obrigado a pedir para que sua nora, a apelada GABRIELLE que reservasse outro imóvel, em seu próprio nome, utilizando cartão de crédito que a ela pertencia (fls. 93/94).

Após referida estratégia, a reserva se concretizou, pelo valor de R\$49.628,10 (quarenta e nove mil, seiscentos e vinte e oito reais e dez centavos) (fls. 87/92), ou seja, gastou R\$19.364,65 (dezenove mil, trezentos e sessenta e quatro reais e sessenta e cinco centavos) a mais, do que teria sido desembolsado inicialmente, além do valor do aquecimento da piscina, R\$4.192,43 (quatro mil, cento e noventa e dois reais e quarenta e três centavos). O apelado ALFREDO sustenta, ainda, que as instalações da casa locada não eram iguais a da que primeiro foi escolhida, o que também lhe trouxe prejuízos.

Postularam pelo recebimento de indenização por dano material no importe de R\$24.411,29 (vinte e quatro mil, quatrocentos e onze

reais e vinte e nove centavos) e dano moral, no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais) (fls. 01/23, 130/133 e 136).

Pois bem.

A hipótese é regida pelas normas de defesa do consumidor por se tratar de relação de consumo, logo, a apelante responde perante os apelados, tendo em vista que é solidariamente responsável pelo vício provocado, segundo ela, pelo anfitrião, pois se qualifica como prestadora de serviço (art. 3º do Código de Defesa do Consumidor).

Como se vê, a solidariedade da cadeia de consumo não é presumida, estando prevista no art. 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, que nenhum dos componentes da cadeia pode se exonerar da responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço: *"vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar"*.

Tem-se, que o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor determina que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, sendo que seu parágrafo 1º traz o conceito de serviço defeituoso, considerando-se as circunstâncias relevantes, dentre as quais o resultado e o risco que razoavelmente dele se esperam (inciso II).

Ademais, em situação semelhante a esta, envolvendo a mesma empresa, esta C. Câmara entendeu

que entre as partes há típica relação de consumo, sendo que ela participa da cadeia de consumo² que envolve anfitrião e locador, porque além de aproximá-los, é responsável pela exatidão das informações existentes sobre o imóvel ofertado, não podendo transferir sua responsabilidade indenizatória: *"DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PLATAFORMA DE HOSPEDAGEM. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA CARACTERIZADA. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. INDENIZAÇÃO DEVIDA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível contra r. sentença que condenou a plataforma digital requerida ao pagamento de danos materiais e morais por falha na prestação do serviço, consistindo na inexistência do hotel (demolido há anos) reservado pela autora em viagem internacional. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se a plataforma digital pode ser responsabilizada por danos causados à consumidora decorrentes da inexistência do hotel reservado, descoberta quando a autora se achava no país estrangeiro. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Legitimidade e responsabilidade da requerida caracterizada, nos termos do art. 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do CDC. 4. Danos materiais e morais comprovados. Proporcionalidade e razoabilidade no valor fixado, em conformidade com o art. 944 do CC. IV. DISPOSITIVO E TESE 5. Apelação*

² Art. 7º do Código de Defesa do Consumidor.

*cível desprovida. Tese de julgamento: "A plataforma digital de hospedagens é responsável objetivamente por falhas na prestação do serviço, respondendo pelos danos causados ao consumidor." Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 7º, parágrafo único, 14 e 25, §1º; CC, art. 944."*³.

*Idem: "APELAÇÃO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS. Sentença de procedência parcial do pedido. Reserva de hospedagem na plataforma AIRBNB. Relação de consumo. Legitimidade passiva "ad causam" configurada. Pretensão do autor está fundamentada na ausência de identificação de sua reserva, realizada através da plataforma da ré, no sistema da hospedaria que reservara, vendo-se desprovido de hospedagem e sem receber o suporte necessário por parte da ré. Falha na prestação do serviço configurada. Responsabilidade da ré que é objetiva. Danos morais caracterizados. Indenização por danos morais fixada em R\$5.000,00 que atende aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. RECURSO NÃO PROVIDO."*⁴

Posto isso, tem-se que o dano material foi devidamente demonstrado e, sendo incontroverso, logo é devido. Passa-se, então à análise do dano moral.

No que respeita à indenização por dano

³ (TJSP; Apelação Cível 1056778-14.2022.8.26.0224; Relator (a): João Baptista Galhardo Júnior; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/10/2024; Data de Registro: 10/10/2024)

⁴ (TJSP; Apelação Cível 1001114-86.2023.8.26.0539; Relator (a): Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Cruz do Rio Pardo - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/08/2024; Data de Registro: 20/08/2024)

moral, é evidente que o infortúnio causou lesão anímica ao apelado ALFREDO, pois até três dias antes da viagem, ainda não sabia, onde iria acomodar todos os parentes, além disso, a casa que ocupou era inferior a que havia escolhido num primeiro momento, pagou mais por isso e foi tratado com desdém pela apelante, tanto assim que para operar a transação se viu obrigado a pedir que a nora fechasse a negociação e, não obstante, ainda perdeu tempo buscando alternativas extrajudiciais sem êxito, não tendo sido cumprida a expectativa por culpa da apelante, como se viu acima.

Quanto ao dimensionamento da indenização, convém consignar que a sua finalidade é fazer com que o apelado retorne ao estado de espírito anterior ao fato, ou seja, a quantia seria uma compensação, uma forma de permitir, dentro do possível, uma distração, um conforto pela violência psíquica a que foi submetido, em razão da má prestação de serviços havida.

Como se vê, o dever ser é a perenização do equilíbrio e da harmonia ou a recuperação destes, todavia a dificuldade é grande, pois o dimensionamento para tanto é tarefa árdua sem a existência de parâmetros previamente definidos.

Assim, há que se buscar um caminho possível, sem diferir a quantificação da indenização para momento futuro, com a nomeação de perito, pois a lei permite ao julgador esta atividade, conforme ensina José de Aguiar Dias, nestes termos:

*"Finalmente, a objeção fundada no fato de se conceder demasiado arbítrio ao juiz peca pela base, pois a faculdade é concedida ao juiz em muitos casos, até no de danos patrimoniais; o nosso Código é muito claro em admitir a avaliação do dano por ofício do magistrado, como se vê do seu art. 1548, não servindo em contrário o argumento de que o arbitramento do dote compete ao perito, porque o juiz não está adstrito a ele e pode chamar a si integralmente a função de árbitro"*⁵.

Tem-se, pois, que a indenização deve guardar harmonia com o resultado naturalístico ocorrido. Por outras palavras, a indenização deve ser razoavelmente expressiva, sem que seja fonte de enriquecimento (Apelação Cível 253.723-1, Des. José Osório, JTJ-Lex199/59).

Sob esse enfoque constata-se ter sido adequada a fixação da indenização por dano moral em favor do apelado no valor de R\$6.000,00 (seis mil reais).

Dessa maneira, de rigor a manutenção da r. sentença por estes e pelos seus próprios fundamentos.

Alfim, tendo em vista a necessidade de fixação de remuneração pelo trabalho adicional realizado pelo patrono dos apelados na fase recursal e observados os parâmetros legais, com espeque no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, a verba honorária devida pela apelante é majorada de dez por

⁵ DIAS, José de Aguiar. Da Responsabilidade Civil, Volume II. 9 Ed. Forense, 1994. p. 740.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cento (10%) para doze por cento (12%), do valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso.

DIMAS RUBENS FONSECA
RELATOR