



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2023.0001033255

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1072726-77.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes -----, ----- e -----, é apelado **BOOKING COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA..**

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente) E RÔMOLO RUSSO.

São Paulo, 29 de novembro de 2023.

GOMES VARJÃO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Comarca: **SÃO PAULO – FORO CENTRAL - 24ª VARA CÍVEL**

Apelante: ----- e outros

Apelada: **BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTÉIS LTDA.**

MM. Juiz(a) Prolator(a): **Cláudio Antônio Marquesi**

VOTO Nº 42.290

Prestação de serviços de hospedagem. Ação de indenização. Estabelecida a responsabilidade da ré pelo evento danoso por integrar a cadeia de consumo e reconhecido que por questões de segurança os autores não prosseguiram com a hospedagem, deixando de usufruir dos serviços contratados, era de rigor a condenação da parte não apenas à devolução do valor desembolsado com a reserva, mas também ao pagamento de indenização por dano moral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dano moral configurado. Aborrecimentos experimentados pelos autores que ultrapassam aqueles vividos quotidianamente. Indenização devida, que deve ser arbitrada na quantia de R\$2.500,00 para cada autor, por ser compatível com as circunstâncias do caso vertente, não impondo gravame excessivo à agente ou gerando vantagem desproporcional às vítimas.

A devolução do preço deve ocorrer de forma simples, uma vez que não se trata de cobrança indevida, sendo inaplicável ao caso o art. 42, parágrafo único, do CDC.

Recurso parcialmente provido.

A r. sentença de fls. 138/142, cujo relatório se adota, julgou o pedido parcialmente procedente para condenar a ré à devolução do valor pago, por meio do site, pela reserva da hospedagem (R\$2.057,00), com correção monetária pela tabela prática deste E. Tribunal de Justiça,

2

desde o desembolso e juros moratórios de 1% ao mês, contados da citação. Em razão da sucumbência recíproca, determinou que cada parte arcará com as custas despendidas e com honorários de sucumbência do seu próprio patrono, fixados em 20% do valor da condenação.

Apelam os autores (fls. 145/154). Alegam que é fato incontroverso que eles iram se hospedar na pousada no período de 23.12.2021 a 03.01.2022, bem como que houve o cancelamento unilateral da reserva, uma vez que eles foram expulsos do local. Ressaltam que é inegável a falha na prestação dos serviços ofertados pela apelada. Anotam o cancelamento da reserva minutos após a realização do check-in, bem como a ausência de qualquer assistência pela apelada. Acrescentam que o cancelamento da reserva foi violento e causou-lhe dano moral. Defendem que, em virtude do cancelamento unilateral da reserva, sem prévia comunicação, deve ser arbitrada indenização. Afirmam que foram agredidos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

física e verbalmente pela preposta da apelada. Aduzem a responsabilidade objetiva da apelada. Sustentam a devolução em dobro do valor indevidamente cobrado pelos serviços que não foram prestados. Defendem a condenação da apelada ao pagamento da importância de 20% de honorários de sucumbência. Sob tais fundamentos, requerem a reforma da r. sentença.

Recurso não contrariado.

É o relatório.

Cuida-se de ação de indenização por meio da qual os autores almejam receber indenização, em síntese, pelo cancelamento unilateral, sem prévia comunicação, da reserva em uma pousada em Ubatuba, que fizeram para passar o Natal e o Réveillon por meio do site da ré, e por terem sofrido agressões físicas e ameaças pela proprietária do imóvel.

O pedido foi julgado procedente em parte aos

3

seguintes fundamentos:

“Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva, pois a ré foi responsável pela aproximação entre o autor e a pousada contratada, cujos serviços de hospedagem somente foram contratados em razão do anúncio do site da requerida, tendo o pagamento sido realizado na própria plataforma, sendo que a ré cobra taxa pelo serviço prestado.

Ademais, o negócio jurídico firmado entre as partes é regido pelo Código de Defesa do Consumidor. Assim, responde toda a cadeia de fornecedores, de forma solidária, por defeitos ou fatos provenientes do produto/serviço.

(...)

Restou incontroversa, nos autos, a reserva feita pelos autores na hospedagem ----- através da plataforma da ré (fls. 27).

Ainda que as circunstâncias que levaram a saída dos autores da pousada não fiquem totalmente esclarecidas, uma vez que os responsáveis pelo estabelecimento não tenham sido incluídos no polo passivo, os autores registraram boletim de ocorrência relatando agressões físicas e verbais por parte dos responsáveis da pousada (fls. 32/35), as quais permitem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

concluir que, até por questões de segurança, não deveriam prosseguir com a hospedagem.

No entanto não restou comprovado que as acomodações da pousada eram inadequadas e precárias, uma vez que os autores não juntaram fotos comparando o anúncio na plataforma com o quarto que lhes foi disponibilizado. Somese que nos e-mails juntados (fls. 45/48) o próprio autor ----- ---- afirma que não vai encaminhar os vídeos produzidos para análise da ré por orientação do seu advogado, o que inegavelmente dificulta as apurações e eventuais providências da ré, inclusive com relação a devolução de valores.

Os fatos narrados pelos autores, com relação a agressões verbais e físicas, embora sejam lamentáveis, são alheios ao serviço prestado pela ré, por serem de responsabilidade da hospedagem, sem prejuízo de eventual ação própria contra os responsáveis, restando afastados os dois pedidos de indenizações por danos morais.

Logo, considerando os documentos juntados é possível concluir que por razões de segurança os autores não prosseguiram com a hospedagem, não usufruindo dos serviços contratados, devendo a ré proceder com a devolução dos valores pagos em seu site, não cabendo o pedido de devolução em dobro nem o pagamento da diferença do valor da nova hospedagem”.

4

Respeitado o entendimento do i. magistrado singular, a r. sentença, ao menos em parte, deve ser reformada.

Inicialmente, é preciso ressaltar que, embora intimada, a ré não se insurgiu contra a r. sentença condenatória, tampouco apresentou resposta ao apelo dos autores.

Assim, estabelecida a responsabilidade da ré pelo evento danoso por integrar a cadeia de consumo e reconhecido que por questões de segurança os autores não prosseguiram com a hospedagem, deixando de usufruir dos serviços contratados, era de rigor a condenação da parte não apenas à devolução do valor desembolsado com a reserva, mas também ao pagamento de indenização por dano moral. Deverá a ré, se o caso, buscar em ação própria, a ser movida em face da proprietária da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pousada, o ressarcimento dos valores que vier a despendar em virtude do processo ora em exame.

Os fatos narrados nos autos ultrapassam aqueles vividos no cotidiano e excedem o razoavelmente esperado na vida em comunidade. Os autores, indubitavelmente, experimentaram angústia, descrença, medo, instabilidade emocional e aflição diante das agressões sofridas.

Cabe destacar que os autores foram obrigados a buscar a tutela do Judiciário para a defesa dos seus interesses. Tais fatos dispensam dilação probatória, porque advêm da experiência comum, sendo, portanto, manifesto o dano moral.

O valor da indenização deve ser o suficiente para inibir prática dessa natureza, capaz de macular a honra e sentimentos alheios e, de outro lado, não importar enriquecimento sem causa dos ofendidos.

Tendo em vista a natureza do dano, suas consequências para os autores, bem como a condição das partes, a

5

indenização por dano moral deve ser arbitrada na importância de R\$2.500,00 para cada um. Tal quantia é suficiente para cumprir seu caráter sancionatório, sem implicar enriquecimento ilícito dos autores.

Ademais, de fato, a restituição do preço deve ocorrer de forma simples. A devolução dos valores indevidamente pagos em dobro, a que alude o art. 42, parágrafo único, do CDC, independe de má-fé do fornecedor. Não se exige o elemento subjetivo, mas apenas que o consumidor tenha pago por quantia indevidamente cobrada, salvo a hipótese de engano justificável. Segundo orientação do C. STJ, são pressupostos necessários e cumulativos para devolução em dobro de indébito: (a) cobrança extrajudicial indevida de dívida decorrente de contrato de consumo; (b) efetivo pagamento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do indébito pelo consumidor e (3) engano injustificável por parte do fornecedor ou prestador¹.

No presente caso, não incide o supramencionado dispositivo legal, uma vez que não se trata de cobrança por quantia indevida, mas de retenção de valor que deve ser restituído.

Por fim, diante da sucumbência recíproca, impunha-se a condenação dos litigantes ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da parte adversa.

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso, a fim de reformar a r. sentença para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral na quantia de R\$2.500,00 para cada autor, que deverá ser corrigida monetariamente pela Tabela Prática deste E. Tribunal a partir desta data e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, contados da citação, bem como para estabelecer que os litigantes deverão arcar com o pagamento de honorários advocatícios em 20% do valor da condenação do patrono da parte adversa. Deixo de majorar os honorários sucumbenciais arbitrados em favor do patrono dos autores, uma vez que, além da ausência

6

de resposta ao recurso, eles já foram fixados no limite máximo previsto em lei.

É meu voto.

Des. GOMES VARJÃO

¹ REsp 1177371/RJ, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 20/11/2012, DJe 30/11/2012.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator

7