



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2023.0000255115**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1067668-98.2019.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVAS DE HOTÉIS LTDA, é apelado/apelante FERNANDO ZORZANELLO BONIFÁCIO e Apelado BANCO INTER SA.

**ACORDAM**, em 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores LÍGIA ARAÚJO BISOGNI (Presidente) E VIRGILIO DE OLIVEIRA JUNIOR.

São Paulo, 29 de março de 2023.

**JOSÉ MARCOS MARRONE**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

**Apelação Cível nº 1067668-98.2019.8.26.0100**

**Apelante/Apelado: Booking.com Brasil Serviços de Reservas de Hotéis Ltda**

**Apelado: Banco Inter Sa**

**Apelado/Apelante: FERNANDO ZORZANELLO BONIFÁCIO**

**Comarca: São Paulo**

**Voto nº 38997**

Responsabilidade civil – Prestação de serviços – Anúncio fraudulento de imóvel para locação em nome do autor, disponibilizado na plataforma digital “Booking.com” – Pretensa exclusão da responsabilidade da corré “Booking.com”, em razão de atuar como mera plataforma virtual de classificados, que não se legitima – Ônus da corré “Booking.com”, na condição de fornecedora de serviços, dispor de mecanismo eficiente, a fim de evitar que terceiros utilizem dados inexatos para publicar anúncio em sua plataforma – Risco da própria atividade econômica - Fornecedor de serviços que responde, independentemente da existência de culpa, isto é, de forma objetiva – Art. 927 do CC - Responsabilidade da referida corré caracterizada.

Responsabilidade civil – Prestação de serviços – Anúncio fraudulento de imóvel para locação em nome do autor disponibilizado na plataforma da corré “Booking.com” que caracterizou dano moral – Prejuízo à imagem e à moral do autor - Situação vivenciada pelo autor, pessoa pública, que lhe causou constrangimento e vexação ao ter o seu nome atribuído à fraude perpetrada, não podendo ser reputada como mero aborrecimento – Corré “Booing.com” que deve responder pelos danos morais ocasionados ao autor.

Dano moral – “Quantum” – Valor da indenização que deve ser estabelecido com base em critério de prudência e razoabilidade, levando-se em conta a sua natureza penal e compensatória, assim como as peculiaridades do caso concreto – Fixado na sentença o valor de R\$ 10.000,00, o qual não comporta majoração ou redução – Procedência da ação mantida - Apelos da corré “Booking.com” e do autor desprovidos.

1. Fernando Zorzanello Bonifácio propôs “ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. indenizatória por danos morais”, de rito



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

comum, em face de “Banco Inter S.A.” e “Booking.com Brasil Serviços de Reserva de Hotéis Ltda.” (fls. 1/24).

O MM. Juiz de origem deferiu a tutela de urgência pleiteada na exordial (fl. 23), “para cancelamento da conta e fornecimento dos dados utilizados para abertura em 48 horas” (fl. 42).

Cada um dos réus ofereceu contestação (fls. 144/158, 271/292), havendo o autor apresentado réplica (fls. 253/267, 314/327).

Proferindo julgamento antecipado da lide (fl. 347), o ilustre magistrado de primeiro grau considerou a ação procedente (fls. 348, 351), nesses termos:

“Posto isso, julgo procedentes os pedidos para:

- a) confirmar a tutela de urgência concedida à fl. 42 e determinar a exclusão da conta vinculada ao nome do autor;
- b) condenar, solidariamente, as rés no pagamento de indenização por danos materiais ao autor no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser corrigido monetariamente pela tabela prática do Tribunal de Justiça e acrescidos de juros moratórios de 1% a.m., na forma do art. 406 do CC/02, desde a data do ato ilícito (Súmulas 43 e 54 do STJ), e assim o faço com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil” (fl. 351).

Quanto às verbas de sucumbência, a digna autoridade judiciária sentenciante deliberou que:

“Nos termos da Súmula 326 do STJ, condeno exclusivamente as rés no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, ora fixados em 10% do valor da condenação” (fl. 352).

O corréu “Banco Inter” opôs embargos de declaração (fls. 356/357), os quais foram acolhidos, para que constasse da parte dispositiva da sentença o seguinte:

“(…) julgo procedentes os pedidos para:

- a) confirmar a tutela de urgência concedida à fl. 42 e determinar a exclusão da conta vinculada ao nome do autor;
- b) condenar, solidariamente, as rés no pagamento de indenização por danos morais ao autor no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser corrigido monetariamente pela tabela prática do Tribunal de Justiça e acrescido de juros moratórios de 1% a.m., na forma do art. 406 do CC/02, desde a data do ato ilícito (Súmulas 43 e 54 do STJ), e assim o faço com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil” (fl. 379).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

O autor também opôs embargos de declaração (fls. 369/371), os quais foram rejeitados (fl. 379).

Inconformada, a corré “Booking.com” interpôs, tempestivamente, apelação (fl. 380), aduzindo em síntese, que: não possui qualquer relação jurídica com os anunciantes e com os clientes; na qualidade de provedor de internet que presta serviços de reservas de hospedagem “on-line”, somente pode ser responsabilizada civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após recebimento de ordem judicial específica, não remover o conteúdo do infrator; o serviço que oferece pode ser entendido como mero anúncio de classificados em uma plataforma virtual; apenas viabiliza que anunciantes disponham a oferta da reserva de suas acomodações aos potenciais clientes; possui procedimento interno criterioso para a análise de propriedades sob suspeita de fraude; atuou diligentemente; uma vez detectada a fraude, foi realizada a suspensão do anúncio imediatamente; também foi vítima da fraude, uma vez que a sua plataforma foi utilizada indevidamente por fraudadores profissionais; sofreu prejuízo, pois precisou realocar e reembolsar os hóspedes, arcando com o montante total de R\$ 20.491,40; não existe nexo de causalidade entre a sua conduta e o resultado danoso; os danos morais alegados não foram comprovados; o que o autor sofreu pode ser considerado mero dissabor; o “quantum” indenizatório de R\$ 10.000,00 é exorbitante; a indenização por danos morais deve ser reduzida para patamar condizente com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade; a ação deve ser julgada totalmente improcedente (fls. 381/396).

O recurso da corré “Booking.com” foi preparado (fls. 397/398), tendo sido respondido pelo autor (fls. 452/461).

Por sua vez, o autor interpôs, tempestivamente, apelação (fl. 403), alegando, em resumo, que: a quantia de R\$ 10.000,00 não é suficiente para indenizar o abalo psíquico que sofreu; deve ser levada em consideração a sua qualidade de artista brasileiro, integrante da dupla “Fernando e Sorocaba”; a sua imagem foi vinculada à prática de atos fraudulentos; a empresa que administra a sua carreira artística foi obrigada a publicar uma nota oficial prestando esclarecimentos sobre a fraude praticada; a rés são grandes empresas e possuem alta representatividade no mercado; o montante fixado não é suficiente para causar efeito pedagógico e punitivo; a condenação por danos morais deve ser majorada (fls. 404/411).

O recurso do autor foi preparado (fls. 412/413), havendo sido respondido pela corré “Booking.com” (fls. 425/437).

É o relatório.

2. O apelo manifestado pela corré “Booking.com” não merece prosperar.

Explicando:

2.1. Incontroverso que foi publicado anúncio falso na plataforma da corré “Booking.com”, apresentando imóvel para locação em nome do autor, assim como informando número de conta corrente ilegítima também em nome



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

do autor, administrada pelo corréu “Banco Inter”, para depósito das reservas realizadas.

Como assinalado na sentença recorrida:

“(…) as defesas e documentos apresentados pelas rés não são capazes de desconstituir os argumentos da parte autora, até porque ambas confirmam na contestação que a parte autora foi vítima de fraude.

Cumpre enfatizar, ainda que tenha ocorrido fraude de terceiros, não há como excluir a responsabilidade dos requeridos em razão de a prática estar inserida no risco da atividade de ambas.

Cabia ao Banco demonstrar a regularidade no processo de abertura da conta.

A 'Booking' alega ser tão vítima quanto o autor, porém, contribuiu para a ocorrência da fraude ao permitir a inserção de anúncio fraudulento em sua plataforma.

Assim, em razão da cadeia concatenada de fatos lesivos, deve ser verificada a responsabilidade de forma solidária” (fls. 348/349).

Ora, conquanto a corré “Booking.com” defenda que não pode ser responsabilizada em razão de atuar como mera plataforma virtual de classificados, uma vez que se limita a viabilizar que anunciantes disponham a oferta da reserva de suas acomodações aos potenciais clientes (fl. 385), é inequívoca a sua obrigação de reparar os danos provenientes dos riscos inerentes ao negócio, conforme dispõe o art. 927 do Código Civil, transcrito a seguir:

“Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem” (grifo não original).

No caso em tela, deve ser admitido que a corré “Booking.com”, na condição de fornecedora de serviços, agiu de forma ineficiente ao permitir que terceiros publicassem o indigitado anúncio, sem certificar-se de sua autenticidade e regularidade.

Tendo em vista que a corré “Booking.com” não se muniu das precauções necessárias e/ou não dispôs de sistema seguro e livre de fraude, de rigor que arque com as consequências de sua conduta, conjuntamente com o banco corréu, que permitiu a abertura de conta por terceiro fraudador com os dados do autor, por força dos arts. 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Note-se que o risco é próprio das atividades econômicas da



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

corrê “Booking.com” e do banco corrêu.

2.2. Ademais, de acordo com o art. 14, "caput", do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, isto é, de forma objetiva, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos aos serviços prestados, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

O fornecedor pode eximir-se da responsabilidade, nos termos do art. 14, § 3º, do referido estatuto, somente se provar que: a) tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; b) a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Na espécie, nenhuma dessas situações de exclusão de responsabilidade verificou-se.

Pouco importa, para o deslinde da demanda, a circunstância de a corrê “Booking.com” ter cancelado o anúncio antes do ajuizamento da ação, tampouco a alegação de que precisou reembolsar os hóspedes que foram vítimas do golpe (fl. 389).

A veiculação do anúncio praticada pela corrê “Booking.com” consistiu na causa direta do dano experimentado pelo autor, daí o nexo de causalidade, não havendo de se falar em culpa exclusiva de terceiro (fl. 389).

Era ônus da ré, na condição de fornecedora de serviços, dispor de mecanismo hábil, a fim de evitar que terceiros utilizassem dados inexatos para publicar anúncio em sua plataforma.

Em suma, nenhuma das ocorrências aludidas tem o condão de afastar ou amenizar a responsabilidade da corrê “Booking.com” pelo dano moral suportado pelo autor.

2.3. De outra banda, não paira dúvida dos sérios transtornos suportados pelo autor, resultantes do anúncio fraudulento que lhe foi atribuído.

Houve inequívoca ofensa aos direitos inerentes à personalidade do autor, pessoa pública (fl. 38), que sofreu prejuízo à imagem e à moral, bem como constrangimento e vexação ao ter o seu nome atribuído à fraude perpetrada (fls. 3, 39).

Tais fatos, indubitavelmente, não podem ser reputados como mero dissabor cotidiano, devendo ser indenizados pela corrê “Booking”.

2.4. O “quantum” indenizatório não comporta redução (fl. 395), consoante se verá no julgamento do recurso do autor.

3. Não deve vingar, igualmente, o apelo articulado pelo autor, que se insurgiu somente contra o “quantum” arbitrado a título de indenização por danos morais (fl. 411).

O “quantum” indenizatório estipulado na sentença hostilizada, R\$ 10.000,00 (fl. 351), não merece redução ou majoração.

A reparação por danos morais deve ser estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere a sua natureza penal e compensatória.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenua o dano havido.

Conforme assentado na jurisprudência, a reparação pecuniária não deve ser fonte de enriquecimento e tampouco inexpressiva (RT: 742/320; RJTJESP-LEX: 137/187; JTJ-LEX: 174/49).

Elucidou, por sinal, o Colendo Superior Tribunal de Justiça que:

“Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa” (AI nº 163.571-MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. em 9.2.1999, DJU nº 35-E, de 23.2.1999, p. 71).

O valor desse ressarcimento deve moldar-se pelo comedido arbítrio do juiz, adotada a técnica do “quantum” fixo, sem qualquer limitação.

Realce-se que não existem critérios determinados para a quantificação do dano moral.

A orientação aqui esposada foi perfilhada pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Civil – Responsabilidade civil – Dano moral – Indenização – Fixação.

Administrativo – Responsabilidade civil – Dano moral – Valor da indenização.

1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida.

2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula nº 7-STJ, pela valoração jurídica da prova.

3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais.

4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido” (REsp nº 550.317-0-RJ, 2ª Turma, v.u., Rel. Min. ELIANA CALMON, j. em 7.12.2004, in Boletim do STJ, nº



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

2/2005, ps. 26-27) (grifo não original).

Levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto, mais precisamente, o grau de culpa dos réus, possibilidade econômica dos ofensores e do ofendido (fl. 1), os transtornos incomuns suportados pelo autor, mostrou-se adequado o arbitramento da indenização em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

4. Nessas condições, nego provimento às apelações da corré “Booking.com” e do autor, mantendo a sentença impugnada (fls. 346/352).

Persistem as verbas de sucumbência estatuídas no “decisum” (fl. 352).

**JOSÉ MARCOS MARRONE**  
Relator