



Tribunal de Justiça de Pernambuco
Poder Judiciário
Seção B da 16ª Vara Cível da Capital

Avenida Desembargador Guerra Barreto - Fórum do Recife, S/N, Ilha Joana Bezerra, RECIFE - PE - CEP:
50080-900 - F:()

Processo nº 0106825-28.2023.8.17.2001

AUTOR(A): -----

RÉU: BOOKING.COM BRASILSERVIÇOS DE RESERVA DE HOTÉIS LTDA

SENTENÇA

Vistos etc.

-----, devidamente qualificado nos autos, ajuizou a presente
AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS contra BOOKING.COM BRASILSERVIÇOS DE
RESERVA DE HOTÉIS LTDA, também qualificado, alegando que:

a) É uma empresa de pequeno porte, que
administra aluguéis por temporada em propriedades particulares de terceiros;

b) No exercício de sua atividade empresarial,
anuncia os imóveis através de sites internacionais de busca, tais como Booking;

c) Entre o final dos meses de junho e julho do
ano
de 2023, a ----- foi vítima de crimes cibernéticos que ocorreram no ambiente digital do portal do
site brasileiro da BOOKING.COM;

d) Os executores dos ataques cibernéticos se
aproveitaram de vulnerabilidades no portal da Booking.com para criar reservas falsas em grandes
quantidades nas principais unidades (propriedades) administradas pela Autora;

e) Os ataques cibernéticos ocorreram em dois momentos distintos: no período de 22 a 28/06/2023 com 360 unidades reservadas, e no período de 16 a 31/07/2023, com 211 unidades reservadas, períodos em que a demanda por reservas aumenta;

f) Ao todo os ataques alcançaram 19 estabelecimentos (propriedades) da ----- anunciados no Portal da Booking.com, em especial aqueles considerados “campeões de vendas”, por ser mais atrativos para os turistas e que geram maiores receitas para empresa;

g) Os dados coletados mostram que cerca da metade dos códigos ID da booking reservam, ao mesmo tempo, cerca de quatro unidades (propriedades);

h) foi observado que, no momento da criação das reservas, os códigos ID ocupavam todos as unidades disponíveis, alcançado o objetivo de impedir a geração de reservas verdadeiras;

i) Os dados evidenciam que as reservas foram geradas via Portal da Booking com data prevista de check in com apenas dois ou três dias em relação à data de criação, impedindo, assim, que reservas verdadeiras com check in próximo fossem criadas;

j) Por regras da própria Booking, as reservas somente podem ser canceladas após o prazo de 24 (vinte e quatro) horas contados a partir do momento em que os dados do cartão de crédito são marcados como inválidos;

k) Foram abertas reclamações nos dois períodos dos ataques cibernéticos junto ao suporte da Booking.com, porém foi informado que a questão havia sido endereçada para o time de fraude da Booking – mas sem qualquer solução ou avanço concreto até então;

l) Estima-se que a empresa deixou de receber cerca de 155 reservas verdadeiras no período dos ataques cibernéticos.

Assim, requereu a concessão da tutela de urgência para determinar que a parte ré promovesse a imediata flexibilização dos parâmetros de segurança da Booking, para que assim que atestar uma reserva fraudulenta, possa cancelar de imediato e não aguardar o prazo previsto pelo site, além de um posicionamento da empresa Ré sobre os ataques cibernéticos através de “Bots” que vem acontecendo em sua plataforma para que não ocorra mais

e aumente os prejuízos que já são de grandes proporções com apresentação da solução ou plano de resolução, sob pena de multa diária.

No mérito, além da confirmação da liminar, pugna pelo pagamento de R\$ 241.217,37 a título de danos materiais, além de R\$ 10.000,00 de danos morais.

Recebida a inicial, este juízo, no Id. 145053028, se reservou a apreciar o pedido de tutela de urgência após a formação do contraditório.

Devidamente citada/intimada, a parte ré apresentou manifestação de Id. 148996871, sustentando que dispõe de ferramentas e serviços que garantem, inclusive, o pagamento da reserva à acomodação; que se trata de uma ferramenta de pagamento – e não de segurança – portanto, opcional para as acomodações; que a parte autora sempre teve ciência de tal ferramenta, no entanto optou por não a utilizar; que, através da ferramenta “Payment by Booking” (PbB), a BOOKING.COM assume todos os riscos referentes ao não pagamento por parte de qualquer usuária da plataforma; que fica clara a ausência de necessidade em flexibilizar os parâmetros de cancelamento em caso de cartão de crédito inválido; que não há que se falar em plano de ação, pois entende que não houve ataque cibernético; e que flexibilização dos parâmetros de segurança não é pensado de forma individualizada, mas, sim, coletiva, o que acarretaria em inúmeras consequências que sequer podem ser quantificadas. Ao final, requer o indeferimento da antecipação da tutela.

Contestação no Id. 150907792, sustentando sua ilegitimidade passiva e, no mérito, reitera todos os argumentos segundo os quais não houvera ataques cibernéticos ou falha na prestação do serviço. Denuncia, ainda, a não utilização de ferramentas disponíveis no próprio site, bem como da impossibilidade de flexibilização do prazo para cancelamento da reserva. Por tudo, pede a total improcedência dos pedidos.

Analisando o pedido antecipatório, este juízo, no ID 151488838, indeferira a urgência requerida.

Réplica ID 163598709.

Intimadas as partes para dizerem se teriam outras provas a produzir, fora requerida perícia técnica, o que foi deferido no ID 171107213.

Laudo pericial juntada no ID 181243624.

Impugnação ao laudo apresentada pela ré no ID 186387407.

Complemento do Laudo Pericial no ID 201130775,
seguindo-se de nova impugnação no ID 202697714.

Novos esclarecimentos no ID 207385079.

Razões finais apresentadas.

Vieram-me os autos conclusos.

Eis o relatório. Decido.

Sustenta a ré sua ilegitimidade passiva, pugnando, por isso, pela extinção do processo sem julgamento do mérito. Adianto, de logo, razão não lhe assistir. Tratando-se de dano originário em sua plataforma, deve responder objetivamente perante seus parceiros comerciais e seus respectivos clientes. Assim sendo, REJEITO A PRELIMINAR ARGUIDA e passo ao exame do mérito.

Com vista dos autos, tem-se que a lide gravita em torno da aferição da responsabilidade da ré por suposta fraude perpetrada por terceiros, que teriam realizado reservas falsas em seu site, impedindo a comercialização das unidades disponibilizadas pela parte autora.

Como sabido, a responsabilidade civil das empresas intermediadoras de reservas de hospedagens (tais como as realizadas pela ré) perante seus parceiros comerciais cadastrados (geralmente hotéis, pousadas, hostels ou outros estabelecimentos similares), possui natureza contratual e empresarial, o que afasta, via de regra, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC). A relação jurídica estabelecida entre essas plataformas e os prestadores de serviços de hospedagem é regida predominantemente pelo Direito Civil e pelo Direito Empresarial.

Tal fato decorre do fato de que a relação entre as plataformas de intermediação e os seus parceiros comerciais configura uma relação paritária entre pessoas jurídicas ou entre profissionais da atividade econômica, caracterizando-se como uma relação comercial e contratual, e não uma relação de consumo.

Nesse contexto, ambas as partes assumem obrigações contratuais mútuas com base na autonomia da vontade e na função empresarial que exercem. Portanto, a figura do "fornecedor" e "consumidor", essencial para a aplicação do CDC (art. 2º e 3º), não se verifica neste caso.

A jurisprudência e a doutrina majoritária entendem que o CDC não se aplica quando a parte contratante da plataforma de intermediação atua como fornecedora ou prestadora de serviço em sua atividade fim, como ocorre com os hotéis e pousadas que utilizam o Booking para ampliar sua clientela.

Eis o entendimento consolidado do STJ:

“Não é aplicável o Código de Defesa do Consumidor nas relações entre empresa prestadora de serviços e empresa de intermediação online, quando ambas atuam de forma profissional e paritária na cadeia de fornecimento.” (Resp 1.634.851/SP)

Referida orientação reforça que o hoteleiro não é "hipossuficiente" nem "destinatário final" do serviço, requisitos essenciais para a incidência da legislação consumerista.

Na ausência de normas do CDC, eventuais controvérsias entre o parceiro comercial e a plataforma devem ser resolvidas à luz do direito obrigacional e contratual comum.

Neste estado de coisas, a responsabilidade civil da empresa de reservas pode advir de inúmeros fatos, tais como:

I - Descumprimento contratual: falhas na exibição do hotel, cancelamentos unilaterais, atrasos no repasse de valores ou desrespeito às cláusulas sobre disponibilidade e tarifas;

II - Atos ilícitos: como uso indevido de imagem, difamação indevida do parceiro no site ou omissão de informações relevantes que impactem negativamente o negócio;

III - Responsabilidade objetiva (art. 927, parágrafo

único, CC): nos casos em que a atividade desenvolvida pela empresa de reservas for considerada de risco, o que pode ser discutido em hipóteses específicas.

É importante destacar que, por não se tratar de relação consumerista, o ônus da prova e os prazos prescricionais seguem as regras do Código Civil (ex: prescrição de 10 anos para pretensões contratuais — art. 205, CC).

Sabe-se, por outro lado, que as plataformas de reserva operam mediante contratos de adesão empresariais, com cláusulas que regulam comissões, penalidades por cancelamento; condições de repasse de valores; uso de imagens e avaliações; e foro e legislação aplicável.

Tratando-se de fraude perpetrada por terceiros na realização de reservas, a responsabilidade civil da empresa de intermediação perante o parceiro comercial cadastrado dependerá da origem da falha, de eventual culpa da plataforma e do grau de diligência esperado de ambas as partes na cadeia contratual. Em tais casos, o foco será no exame da responsabilidade por omissão culposa, defeito na prestação do serviço de intermediação, ou eventual fortuito externo.

A empresa intermediadora, embora não seja regida pelo Código de Defesa do Consumidor no trato com seus parceiros comerciais, ainda pode ser responsabilizada civilmente nos termos do Código Civil (art. 186, 187 e 927), especialmente quando:

I – Não adota sistemas adequados de verificação de identidade;

II – Deixa de comunicar comportamentos suspeitos;

III – Facilita a fraude por fragilidade de seu sistema de segurança.

Nesse contexto, aplica-se a responsabilidade subjetiva, com base na culpa in omittendo ou culpa in eligendo, exigindo-se a comprovação de: ato omissivo da plataforma; dano ao parceiro comercial (ex: cancelamento de reservas falsas, prejuízos financeiros); nexo de causalidade; culpa (negligência, imprudência, imperícia).

Por outro lado, se a fraude é praticada sem qualquer relação com falha da plataforma, e mesmo diante da adoção de protocolos adequados de segurança, pode-se caracterizar fortuito externo, excludente de responsabilidade civil, tais como as fraudes altamente sofisticadas, realizadas por hackers ou cibercriminosos, sem possibilidade de

detecção ou previsão razoável pela plataforma, e em desconformidade com os padrões de conduta esperados, podem excluir a responsabilidade da empresa.

Contudo, a alegação de fortuito deve ser comprovada, e não presumida, sendo avaliada caso a caso.

Mesmo nas hipóteses em que a fraude seja atribuída a terceiros, ainda, a plataforma tem o dever de informar o parceiro rapidamente, cooperar com investigações e tomar medidas para evitar a repetição da falha. A omissão nesse dever de colaboração pode reforçar a responsabilidade civil, ainda que a causa primeira tenha sido um terceiro fraudador.

Eis o entendimento jurisprudencial:

TJSP – Ap. Cível 1002142-86.2022.8.26.0562

“A plataforma digital responde pelos prejuízos suportados por hotel parceiro em razão de reservas falsas realizadas mediante fraude, quando demonstrado que falhou na verificação mínima dos dados do usuário.”

No caso dos autos, o expert – no laudo de ID 181243624 – destacou que, objetivando avaliar as medidas de segurança implementadas pela demandada, “[...] foi solicitado à parte reclamada o fornecimento do documento específico para responder o quesito em questão, entretanto este não apresentou o documento solicitado, nem apresentou uma resposta direta ao quesito formulado, em vez disso, enviou informações divergentes do solicitado, não respondendo de forma clara e objetiva ao quesito levantado pela parte autora”.

Quanto à possibilidade de criação de bot (robô de internet) para realização das reservas em massa, destacou o perito que: “[...] os fraudadores criam robôs de internet, conhecidos como "bots", para automatizar o preenchimento de credenciais em sites e realizar ações repetitivas de maneira rápida e eficiente, imitando o comportamento humano” _ ID 181243624 – pág. 14.

Esclareceu, ainda, que, “Esses bots podem realizar essas atividades em massa, repetidamente, com alta velocidade, o que torna a detecção e prevenção um grande desafio para os administradores de sistemas e especialistas em segurança cibernética, as ferramentas como detecção de padrões anômalos, análise de comportamento, e uso de sistemas anti-bot são algumas das contramedidas adotadas para mitigar esses ataques” (ID 181243624 – pág. 15) .

A título de encaminhamento conclusivo a respeito da existência de fraude no caso concreto, concluiu o perito que:

“6. As provas juntadas aos autos pela autora têm características de um ataque cibernético por meio da criação de reservas falsas em massa?

Resposta do Perito Judicial: De acordo com as provas juntadas aos autos, sequencialmente elencadas abaixo, sendo: Documentos de texto no formato (Word); Planilha eletrônica no formato (Excel); Relatório de Provas Concretas no formato (PDF), e o Boletim de Ocorrência nº 23E2160001085 (Invasão de Dispositivo Informático), Realizado Pela Polícia Cível do Estado de Pernambuco (DRACO Delegacia de Policia de Repressão ao Crime Cibernético DPCRICI). A ANÁLISE TÉCNICA DO PERITO AUXILIAR DA JUSTIÇA, CONCLUI QUE, MEDIANTE AS EVIDÊNCIAS APRESENTADAS, FAZ SABER, QUE, TAIS CARACTERÍSTICAS CONFIGURAM UM ATAQUE CIBERNÉTICO EM MASSA, NO AMBIENTE SISTÊMICO DA AUTORA.

Tem-se, de logo, que a existência do ataque cibernético fora devidamente comprovado, restando avaliar as medidas de mitigação adotadas pela demandada para evitar ou minorar os prejuízos.

Neste quesito, outra vez se atestou a possibilidade da ré ter adotado medidas de segurança para evitar ou reduzir significativamente as chances de sucesso de um ataque cibernético em suas páginas, dentre as quais: Criptografia, Firewalls e Sistemas de Detecção/Prevenção de Intrusões (IDS/IPS), Autenticação de Múltiplos Fatores (MFA), Atualizações e Patches Regulares, Testes de Penetração e Auditorias de Segurança, Educação e Treinamento de Funcionários, Gerenciamento de Acessos e Privilégios, Backup e Recuperação de Dados.

No particular das medidas do sistema de segurança, a ré sequer apresentou as certificações requeridas pelo expert, o que – inevitavelmente – impõe a reversão das conclusões em seu desfavor, embora tenha reconhecido não possuir a certificação ISO/IEC 27001 (ID 181243624 – pág. 21).

Como perceptível, a demandada se absteve de apresentar várias documentações requeridas pelo perito judicial, esquivando-se, portando, do dever de demonstrar a adoção de todas as cautelas legais para prevenir ou mitigar os danos decorrentes dos ataques cibernéticos.

Inclusive, a própria impugnação ofertada quanto à invalidade do laudo pericial não merece guarida, já que, conforme esclarecido no ID 207385079, o expert não realizou Ethical Hacking” e/ou qualquer tipo de invasão não autorizada nos sistemas da Reclamada. Para, tanto, inclusive, valho-me dos próprios fundamentos ali utilizados:

A análise pericial, ao contrário, se pautou na coleta e interpretação de evidências digitais disponibilizadas nos autos e na análise técnica de informações de acesso e logs fornecidos e disponíveis publicamente e implicitamente nos sistemas acessíveis da Reclamante que se relacionavam com a plataforma da Reclamada.

A metodologia empregada, portanto, consistiu na análise forense digital dos dados acessíveis, buscando identificar padrões de ataques, origens e as falhas de segurança que permitiram as fraudes, sempre dentro dos limites éticos e legais da atuação pericial.

É fundamental esclarecer que a identificação de “Vulnerabilidades Sistêmicas” da Reclamada não decorreu de uma ação invasiva, mas sim da análise retrospectiva dos eventos e da forma como as interações com a plataforma da Reclamada se deram no contexto dos ataques. A ausência de mecanismos robustos de validação e prevenção de fraudes, bem como a

ineficácia das respostas aos ataques, tornou-se evidente a partir da análise dos dados da própria vítima e da dinâmica dos eventos. Portanto, a alegação de “Ethical Hacking” é infundada e desprovida de qualquer comprovação, configurando uma tentativa de desqualificar o Laudo Pericial, sem apresentar argumentos técnicos substanciais e evidências que corroborem tal afirmação.

O que se atesta, desta forma, é a manifesta ausência de colaboração da reclamada tanto na realização da prova pericial, quanto no combate à fraude após denúncia realizada pela parte autora. Tenho, desta forma, que estão presentes os requisitos da responsabilidade civil.

Como se sabe, o inadimplemento de obrigações pode resultar diversas espécies de danos, dentre eles o de ordem material. A reivindicação de pretensões indenizatórias, desta maneira, há de atingir/abarcara a integralidade do prejuízo experimentado pela vítima e, por isso, podem ser enquadradas como sendo espécie de “dano emergente” e/ou “lucros cessantes”. Referido instituto está previsto no art. 402 do CC/2002, cujo teor determina o seguinte:

Art. 402. Salvo as exceções expressamente previstas em lei, as perdas e danos devidas ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar.

Os danos emergentes, desta maneira, correspondem às importâncias necessárias para restituir a vítima a redução patrimonial sofrida, fazendo retornar ao status quo inicial, que, regra geral, já devem ser conhecidas. Os lucros cessantes, ao seu tempo, devem corresponder àqueles razoavelmente esperado durante o período em que a vítima se vira privada de tanto.

No caso dos autos, tenho que a existência de dano material está comprovado, bem como a responsabilidade da ré, restando aferir, unicamente, o montante exato da repercussão econômica, que há de ser apurado em liquidação de sentença pela média de faturamento no período dos últimos 5 anos. Isto porque não há como acolher a pretensão autoral em sua integralidade, supondo que haveria lotação da integralidade das habitações disponibilizadas.

Quanto à possibilidade de indenização por danos morais para pessoas jurídicas, sabe-se ser reconhecida no ordenamento jurídico brasileiro e encontra respaldo tanto na jurisprudência, quanto na doutrina. O fundamento legal para tanto se encontra

esculpido no art. 52 do Código Civil, que dispõe expressamente: que se aplica às pessoas jurídicas, no que couber, a proteção dos direitos da personalidade.

Referida previsão é o fundamento legal que permite a realização de pretensões indenizatórias de danos morais, já que, embora não possuam sentimentos ou honra subjetiva como as pessoas físicas, têm honra objetiva, ou seja, reputação, credibilidade no mercado e imagem institucional a preservar.

Além disso, o Supremo Tribunal Federal (STF) e o Superior Tribunal de Justiça (STJ) têm reiteradamente reconhecido essa possibilidade. A Súmula 227 do STJ, por exemplo, afirma: “A pessoa jurídica pode sofrer dano moral”.

Para o acolhimento da pretensão, entretanto, é necessário o preenchimento de alguns requisitos, similares aos exigidos para as pessoas físicas, com as devidas adaptações:

a) Ato ilícito ou conduta lesiva: é preciso que haja uma conduta que viole direitos da pessoa jurídica, como sua reputação, bom nome, marca ou imagem. Pode decorrer de concorrência desleal, divulgação de informações falsas, protesto indevido, bloqueio bancário irregular, entre outros.

b) Dano moral propriamente dito: no caso da pessoa jurídica, o dano moral é representado pela ofensa à sua imagem, honra objetiva ou credibilidade, acarretando prejuízo à sua atuação no mercado ou à sua relação com clientes, fornecedores e instituições financeiras.

c) Nexô de causalidade: deve haver uma relação direta entre o ato ilícito e o dano sofrido. É necessário comprovar que a lesão à reputação da empresa decorreu da conduta do agente.

d) Culpa ou dolo do agente: em regra, é necessário que a conduta tenha sido culposa ou dolosa.

A possibilidade de indenização por danos morais à pessoa jurídica, como se pode perceber, representa importante instrumento de tutela da imagem e da reputação das entidades no ambiente social e econômico. O reconhecimento de que empresas também podem ser vítimas de condutas lesivas reforça a ideia de que o ordenamento jurídico deve proteger não apenas os direitos individuais, mas também os interesses coletivos e institucionais.

Contudo, como em toda demanda indenizatória, é imprescindível a comprovação dos elementos configuradores do dano, especialmente no que tange à repercussão negativa concreta sofrida pela pessoa jurídica.

In casu, entendo que o mero descumprimento contratual, por si só, é incapaz de ocasionar mácula à honra objetiva, não tendo a autora, por sua vez, demonstrado repercussões que se expandam além do âmbito privado da transação firmada entre as partes. Por tais razões, entendo por indevido o acolhimento da pretensão neste particular.

Ante todo o exposto e considerando tudo mais que dos autos constam, portanto, DECLARO O PROCESSO EXTINTO COM RESOLUÇÃO DO MÉRITO, nos termos do art. 487, I, do CPC, para JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS AUTORAIS e CONDENAR A RÉ ao pagamento de indenização por danos materiais correspondentes a média de faturamento dos últimos 5 anos para o exato período correspondente à fraude, a ser apurado em liquidação de sentença.

Sucumbente, responde a vencida pelas custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação (decorrente da liquidação).

Caso seja interposta apelação, cite-se e intime(m)-se o(s) apelado(s) para, querendo, apresentar(em) contrarrazões ao(s) recurso(s) de apelação, no prazo de 15 (quinze) dias (art. 1.010, § 1º, do CPC).

Em sendo interposta apelação adesiva (art. 997, § 1º, do CPC), intime(m)-se o(s) apelado(s) para apresentar(em) contrarrazões, em idêntico prazo.

Decorrido(s) o(s) prazo(s), com ou sem manifestação, remetam-se os autos ao Egrégio TJPE, com as devidas cautelas.

Após o trânsito em julgado, arquivem-se os autos com as baixas de estilo.

P.R.I.C.

Recife, 01 de julho de 2025.

Fernando Jorge Ribeiro Raposo Juiz de

Direito

K

Assinado eletronicamente por: FERNANDO JORGE RIBEIRO RAPOSO

02/07/2025 12:08:54 <https://pje.cloud.tjpe.jus.br:443/1g/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam> ID do documento:



250702120853969000002029315

IMPRIMIR

GERAR PDF