



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000765725

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018342-33.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVAS DE HOTÉIS LTDA, são apelados ADRIANA NASCIMENTO DE JESUS e KATARINA VALVERDE BAMRICK.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª 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 MONTE SERRAT (Presidente), PAULO ALONSO E CARLOS RUSSO.

São Paulo, 29 de julho de 2025.

MONTE SERRAT

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1018342-33.2023.8.26.0003
Comarca de São Paulo (2ª Vara Cível do Foro Regional de Jabaquara)
Juíza: Alessandra Laperuta Nascimento Alves de Moura
Apelante: Booking.com Brasil Serviços de Reservas de Hotéis Ltda.
Apeladas: Adriana Nascimento de Jesus e outra

Voto nº **8.386**

EMENTA

Apelação – Ação de indenização – Hospedagem – Incêndio no quarto de pousada que danificou diversos bens pessoais das hóspedes - Intermediadora de serviços integrante da cadeia de consumo – Legitimidade passiva reconhecida – Danos materiais comprovados com indicação de valores – Bens destruídos pelo incêndio pertinentes a quem viaja – Exigência de apresentação de todas as notas fiscais descabida – Danos morais configurados – Mantido o valor dos danos morais arbitrado em primeiro grau, que observou as peculiaridades do caso e os critérios da razoabilidade e proporcionalidade — Recurso desprovido.

Trata-se de ação indenizatória em que a autoras pleiteiam o ressarcimento dos bens perdidos em incêndio acontecido no seu quarto na Pousada Mangaba, o Estado do Maranhão, enquanto eram suas hóspedes, bem como a indenização pelos danos extrapatrimoniais suportados.

A r. sentença (fls. 294/299) julgou procedente o pedido. Em razão da sucumbência, as corrés foram condenadas a arcar com as despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da condenação.

Apelação da corré Booking.com (fls. 302/312) alegando, em síntese, que atua apenas como intermediadora de serviços,

sendo, portanto, parte ilegítima para figurar no polo passivo da ação. Entende que os danos materiais não ficaram devidamente comprovados, na medida em que ausente prova de que aqueles bens indicados na inicial estavam com as autoras no dia do incêndio. Sustenta a inexistência de danos morais indenizáveis na espécie, pugnando subsidiariamente, pela redução do valor arbitrado pelo juízo da origem.

Contrarrazões nas fls. 319/324.

Recurso tempestivo e preparado.

É o relatório.

Anoto que é aplicável ao caso examinado o Código de Defesa do Consumidor, uma vez que as autoras são destinatárias finais dos produtos e serviços fornecidos pela demandada (artigos 2º e 3º do aludido diploma legal). Dentre tais normas, estão as que tratam da solidariedade em relação a todos os fornecedores do produto ou serviço, ou seja, as previstas nos artigos 7º, parágrafo único, 25, § 1º, 18 e 34, do sobredito Código.

A alegação de que a apelante atua apenas como intermediadora de serviços de hospedaria não comove, sendo incontestável a sua participação na cadeia de consumo que envolveu as autoras. Nesse sentido, anote-se:

Apelação. Indenização por danos morais. Booking.com. Legitimidade passiva da empresa intermediadora que integra a cadeia de fornecedores. Precedentes deste E Tribunal. Contratação de hospedagem em site de reserva com meses de antecedência. Consumidora que se viu em país estrangeiro sem hospedagem por falha dos serviços prestados pela fornecedora, perdendo um dia de suas férias para solucionar o problema. Dano moral configurado. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível

1003383-19.2021.8.26.0006; Relator: Walter Exner; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/02/2024; Data de Registro: 15/02/2024, destaque meu).

Rejeita-se assim, a preliminar de ilegitimidade de parte da apelante.

A responsabilidade objetiva da ré pelo zelo e cuidado na conservação dos bens dos hóspedes decorre tanto da norma contida no parágrafo único do artigo 649 do Código Civil, ao dispor que *os hospedeiros responderão como depositários, assim como pelos furtos e roubos que perpetrarem as pessoas empregadas ou admitidas nos seus estabelecimentos*, quanto do disposto no art. 14 “caput” do Código de Defesa do Consumidor, valendo ressaltar que na hipótese em exame não se alega nenhuma excludente de responsabilidade prevista no § 3º do mesmo dispositivo consumerista.

As autoras trouxeram aos autos lista dos bens que foram perdidos no incêndio na unidade de hospedagem (fls. 03), bem como parte das notas fiscais comprobatórias de sua aquisição. Sobre os bens listados, observa-se que são pertinentes a quem viaja, nada existindo de extraordinário ou que levante dúvida sobre aquilo que foi informado no Boletim de Ocorrência de fls. 34/35. Além do mais, não é ordinária a guarda e posse de notas fiscais de tudo aquilo que se tem, nem tampouco é necessário ao hóspede que informe ao estabelecimento a lista de todos os bens trazidos para o período de estadia.

A situação vivenciada pelas apeladas não pode ser tratada como mero descumprimento contratual e ultrapassa os limites

dos transtornos da vida cotidiana e, como bem observado na r. sentença, *O incêndio no quarto de hotel gerou não apenas a perda de bens pessoais, mas também frustração, angústia e sofrimento, especialmente considerando o contexto de uma viagem que deveria proporcionar momentos de lazer e descanso* (fls. 298).

Em casos como o retratado nestes autos o dano moral independe de prova, em face da responsabilidade objetiva da apelante, uma vez comprovada a falha na prestação dos serviços contratados, sendo tal dano presumido.

A jurisprudência e a doutrina orientam no sentido de que o juiz deve analisar as peculiaridades de cada caso para a fixação da quantia reparatória por danos morais, indicando que deve seguir a razoabilidade, sem que possa importar em enriquecimento indevido à parte lesada, com proporção ao grau de culpa e às condições econômicas das partes envolvidas.

Considerando as peculiaridades do caso vertente, o valor de R\$ 6.600,00 fixado em primeiro grau se mostra adequado para assegurar justa reparação, não importando em enriquecimento sem causa para as autoras em detrimento da apelante e servirá de incentivo para que as demandadas passem a redobrar cuidados na prestação de seus serviços e assim evitar que fato semelhante volte a ocorrer.

Posto isso, **nego provimento** ao recurso, anotando que a alíquota dos honorários sucumbenciais fica majorada para 11% (artigo 85, § 11, do CPC).

MONTE SERRAT
Desembargador Relator