



Site e hotel são condenados por não entregar quarto com camas de solteiro

Quando há erro na reserva de um quarto de hotel, fica caracterizada a falha na prestação de serviços por parte da fornecedora, o que permite a indenização da parte prejudicada. Com base neste entendimento, o juiz substituto Fernando Cardoso Freitas, do 1º Juizado Especial Cível de Brasília, [condenou](#) o site Booking.com e a pousada Portomares a indenizar em R\$ 2 mil, solidariamente, um hóspede. O homem utilizou o site para reservar um quarto com duas camas de solteiro por cinco dias na pousada, mas recebeu um cômodo com uma cama de casal.

De acordo com seu depoimento, a reserva foi feita em maio de 2013 para estadia entre os dias 8 e 12 de outubro, em apartamento "duplo standard", com valor total de R\$ 620. Como dividiria o quarto com um amigo, ele pediu duas camas de solteiro. No entanto, dias antes da viagem ele foi informado de que não existiam mais quartos com duas camas de solteiro, e que o apartamento reservado teria uma cama de casal. Isso fez com que seu colega abrisse mão de se hospedar no local e o levou a entrar com ação pedindo indenização por danos morais e materiais.

Em resposta, o site Booking.com disse que não é responsável pelos anúncios que seus usuários promovem, enquanto a pousada alegou que não tinha apartamentos com camas de solteiro disponíveis, e que o cliente sabia desta situação. No entanto, o juiz rejeitou tais alegações. Fernando Freitas afirmou, na sentença, que por tratar-se de caso em que há a incidência do Código de Defesa do Consumidor, deve ser adotada a inversão do ônus da prova, por conta da hipossuficiência do cliente e da verossimilhança das afirmações feitas por ele.

O juiz disse que está provado o fato de a reserva ter sido feita por meio do site, e apontou o e-mail de confirmação que garantia a ele um quarto com duas camas de solteiro. Assim, segundo a sentença, “restando comprovado o equívoco na reserva, resta caracterizada a falha na prestação dos serviços”. O juiz entendeu que houve violação ao direito da personalidade do autor, justificando a indenização que foi definida em R\$ 2 mil por conta da extensão do dano, o grau da culpa, e a capacidade financeira do ofensor e do ofendido, divididos solidariamente entre o site e a pousada.

Ele, no entanto, rejeitou o pedido de danos materiais por entender que o autor da ação não especificou os prejuízos causados pela má prestação do serviço. Além disso, o juiz apontou que a pousada provou a hospedagem dele no local, afirmando que o fato de o colega ter deixado de fazer o mesmo não lhe dá direito a metade da hospedagem. Isso ocorre, disse, pois “não há nos autos qualquer prova de que o valor da hospedagem de uma pessoa individual seria mais barato do que a estadia de duas pessoas no mesmo quarto”. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-DF.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão.

Date Created

13/01/2014