

## Booking.com deve indenizar cliente por cancelamentos

Por constatar falha na prestação do serviço, o 3º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo de São Luís condenou o site de reserva de hotéis Booking.com a indenizar um usuário por sucessivos cancelamentos de hospedagens.

Divulgação



Consumidor teve problemas com reservas do site Booking.com

Divulgação

O autor planejava passar o carnaval de 2019 em Salvador com um grupo de amigos, e por isso adquiriu uma reserva no site. Mesmo após o pagamento, o responsável pelo apartamento cortou contato e a empresa informou que eles precisariam ser realocados para uma reserva semelhante, com reembolso. Mas a segunda reserva também foi cancelada, por problemas no ar condicionado. Outra reserva foi oferecida, mas novamente cancelada.

Como o grupo já havia comprado passagens aéreas e abadás para o evento, desistiram de tentar resolver os problemas com a Booking e contrataram outra empresa. Mesmo assim, um deles acionou a Justiça, buscando reparação por danos materiais e morais.

"Embora não possuísse conta no website da demandada e tampouco tivesse entrado em contato para tratar dos cancelamentos de reserva, a parte autora foi por eles diretamente afetada, sendo por esse motivo perfeitamente possível que busque judicialmente reparações decorrentes da referida situação", apontou a juíza Gisele Ribeiro Rondon.

A magistrada ressaltou que a primeira reserva foi cancelada a apenas sete dias da data agendada. Isso teria causado um sentimento de insegurança e extrema insatisfação do autor, visto que o período festivo é de movimento intenso na cidade. Por isso, foi fixada indenização no valor de R\$ 1 mil por danos morais, além de R\$ 300 por danos materiais. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-MA.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão  
0800416-57.2020.8.10.0008

Date Created  
08/04/2021