



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
25ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1006260-77.2017.8.26.0100**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Indenização por Dano Moral**
 Requerente: [REDACTED]
 Requerido: **Ache Um Lugar para Ficar - Airbnb do Brasil Ltda.**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Maria Fernanda Belli**

VISTOS.

[REDACTED] e [REDACTED]
[REDACTED] qualificados nos autos, ajuizaram a presente ação de indenização contra ACHE UM LUGAR PARA FICAR AIRBNB BRASIL SERVIÇOS E CADASTRO DE HOSPEDAGEM LTDA., pessoa jurídica também qualificada, alegando, em síntese, que efetuaram uma reserva de hospedagem em apartamento através do *site* da ré, para hospedagem no período de 27.12.2016 a 01.01.2017, em Cidade do Cabo, África do Sul, no valor de R\$ 2.755,00, para pagamento em três parcelas, porém, a despeito da confirmação da hospedagem, ao desembarcarem, foram informados do cancelamento da reserva, sem qualquer explicação. Em virtude disso, foram obrigados a se hospedarem em hotel, pelo valor de R\$ 2.997,14, o qual somente estava disponível até 31.12.2016, razão pela qual foram obrigados a passar uma noite em outro hotel da mesma rede, mediante o pagamento da quantia de R\$ 826,31. Afirmam a falha na prestação do serviço e pretendem o ressarcimento dos danos materiais, no valor de R\$ 1.068,45 (um mil, sessenta e oito reais e quarenta e cinco centavos), e indenização por danos morais, na quantia total de R\$

1006260-77.2017.8.26.0100 - lauda 1



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
25ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

20.000,00 (R\$ 10.000,00 para cada autor).

A petição inicial veio instruída com procuração e documentos (fls. 17/58).

Citada, a ré ofereceu contestação a fls. 64/85 e teceu considerações sobre sua atividade de intermediação para reservas de hospedagem. Arguiu ilegitimidade passiva e, no mérito, sustentou que não praticou qualquer conduta ilícita, atribuindo responsabilidade pelo cancelamento à anfitriã, na forma do artigo 14, §3º, II, do CDC. Sustentou o reembolso dos danos materiais e a inexistência de danos morais. Por fim, postulou a improcedência dos pedidos. Juntou documentos (fls. 86/99).

Réplica a fls. 101/119.

É O BREVE RELATÓRIO.
DECIDO.

JULGO ANTECIPADAMENTE O PEDIDO, com fundamento no artigo 355, inciso I, do CPC, dispensando o feito o aprofundamento instrutório, pois suficientes os subsídios acostados aos autos. Confira-se o entendimento jurisprudencial a respeito: “*Julgamento antecipado da lide. Ao juiz é permitido proferir o julgamento antecipado da lide quando a prova já se apresentar suficiente para a decisão e a designação de audiência se mostrar de todo desnecessária. (...). Recurso parcialmente conhecido e nessa parte provido*” (STJ, Resp 306470/CE, 4ª Turma, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 7.6.2001, DJ 17.9.2001, p. 169).

Primeiramente, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva arguida, pois a requerida responde por eventuais defeitos decorrentes da prestação de seus



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
25ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

serviços, nos termos dos artigos 12 e 25, §1º, da Lei n.º 8.078/90, incumbindo ao consumidor a opção contra quem irá demandar. Ora, se a ré atua como intermediária na aquisição de serviços, tem o dever de fiscalizar a idoneidade daqueles que os oferecem, relembrando-se neste particular o conteúdo do artigo 30 do CDC: artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor, ou seja, *'Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado'*

Aliás, no microsistema do Código de Defesa do Consumidor respondem solidariamente perante o consumidor todos os que participam da cadeia de fornecimento, valendo citar, a propósito, a lição de Cláudia Lima Marques, *verbis*: “O art. 3º do CDC bem especifica que o sistema de proteção do consumidor considera como fornecedores todos os que participam da cadeia de fornecimento de produtos e da cadeia de fornecimento de serviços (o organizador da cadeia e os demais partícipes do fornecimento direto e indireto, mencionados genericamente como “toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de (...) prestação de serviços”), não importando sua relação direta ou indireta, contratual ou extracontratual, com o consumidor. Em outras palavras, o CDC menciona fornecedores, pensando em todos os profissionais da cadeia de fornecimento (de fabricação, produção, transporte e distribuição de produtos e da criação e execução de serviços) da sociedade de consumo. O parágrafo único do art. 7º do CDC bem especifica que há mesma solidariedade nesta cadeia: “Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo”. As exclusões e exceções serão marcadas pelas próprias normas do CDC, que, em matéria de produtos, por exemplo, excepcionam os comerciantes em matéria de responsabilidade por defeitos dos produtos, nos arts. 12 e 13, impondo a estes uma responsabilidade apenas subsidiária, se bem que independente de culpa. Nos demais casos a responsabilidade é da cadeia como um todo e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
25ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

solidariamente, como especificam também os arts. 14, caput, 18 e 20 do CDC. Em outras palavras, o método do CDC foi de considerar fornecedor e daí responsável toda a cadeia e de nominar os fornecedores responsáveis, caso não sejam todos os presentes na cadeia” (in “Manual de Direito do Consumidor”, Ed. RT, 2008, p. 82).

Igualmente, afasto a preliminar de ilegitimidade ativa, porque é evidente a relação jurídica entre o coautor e a ré, basta ver que ele efetuou o pagamento da reserva pela hospedagem. Por fim, quanto à alegação de revelia, é provável a ocorrência de alguma falha do sistema no momento em que a contestação foi protocolizada, pois, caso contrário, não seria possível seu protocolamento sem a respectiva assinatura eletrônica ou com cartão inválido/expirado. Tal fato, ademais, se mostra irrelevante, tratando-se de matéria eminentemente de direito.

Superada a matéria preliminar, no mérito, os pedidos são procedentes.

Como consabido, *“aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”* (artigo 186 do Novo Código Civil) e, por consequência, fica obrigado a repará-lo (artigo 927 do mesmo diploma). No caso vertente, aplica-se a legislação consumerista, pois a ré é fornecedora de produtos e serviços, nos termos do artigo 3º, da Lei 8.078/90, e os autores, claro, consumidores. Desta forma, responde objetivamente por danos causados aos consumidores em razão de defeitos na prestação do serviço (artigos 14 e 20, §2º do CDC), bastando ao prejudicado a comprovação do nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano suportado, sem qualquer exame acerca da culpa (em sentido lato).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
25ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Conforme se depreende dos autos, os autores efetuaram reserva de hospedagem através do *site*, mediante pagamento através do cartão de crédito, cuja confirmação de reserva foi prontamente encaminhada pela ré (fls. 22/25). No entanto, para sua surpresa, ao desembarcarem em seu destino, foram informados do cancelamento da reserva, muito embora não tivessem recebido qualquer comunicação a respeito. Ora, se houve falha na comunicação entre a ré e o fornecedor da hospedagem, tal equívoco não pode ser atribuído aos autores; o que se espera da intermediação é justamente a atuação diligente, diante de seu objeto social, a fim de evitar quaisquer transtornos àquele que pretende desfrutar de momentos de lazer e que nela depositou a confiança no cumprimento da prestação contratual.

É de se destacar que, com o advento do Código de Defesa do Consumidor, restou adotada entre nós, para todos os fins de proteção ao consumidor, a teoria da confiança, no intuito de proteger, prioritariamente, as expectativas legítimas que nasceram no outro contratante, o qual confiou na postura, nas obrigações assumidas e no vínculo criado através da declaração do parceiro. Protege-se, assim, como destaca com proficiência Cláudia Lima Marques, a boa-fé e a confiança que o parceiro depositou na declaração do outro contratante (*'Contratos no Código de Defesa do Consumidor'*, RT, pag. 96). A respeito do tema, já decidiu o E. TJSP: “*PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - REPARAÇÃO DE DANOS POR DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL - PACOTE TURÍSTICO - AUSÊNCIA DE RESERVA - HOSPEDAGEM DIVERSA DA CONTRATADA - DANO MORAL CONFIGURADO - VALOR DE INDENIZAÇÃO MANTIDO - APELAÇÃO NÃO PROVIDA*” (TJSP, Ap. nº 0031661-65.2012.8.26.0005, 33ª Câmara. D. Priv., rel. Luiz Eurico, j. 24/03/2014).

À luz do artigo 30 do CDC, convém salientar que o marketing, segundo o magistério de Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin, nada mais é do que a interface entre a oferta e a demanda, ou ainda, o processo administrativo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
25ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

pelo qual os produtos são lançados adequadamente no mercado através do qual são efetuadas as transferências de propriedade. De acordo com o princípio da transparência elencado no Código de Defesa do Consumidor, as informações a respeito dos produtos e serviços oferecidos para o consumidor devem ser claras e precisas, não podendo gerar confusão a ele. Vale dizer, não basta a mera cognoscibilidade do conteúdo do contrato para que se tenha por cumprida a parte do fornecedor (...) é preciso que tenha havido efetivo conhecimento de todos os direitos e deveres que decorrerão do contrato, principalmente sobre as cláusulas restritivas de direitos, que, a propósito, deverão vir em destaque nos formulários de contrato de adesão (NERY, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade, Código Civil Anotado e Legislação Extravagante. 2ª ed, RT, 2003, p. 942).

A ré, aliás, não demonstrou quaisquer causas excludentes de responsabilidade, na forma do artigo 14, §3º, do CDC, subsistindo, portanto, o nexo de causalidade entre o fato e os danos. De rigor, portanto, a condenação da ré no pagamento de indenização pelos danos experimentados. Note-se que a ré contestou o pedido de danos materiais, alegando reembolso das despesas, o que ocorreu somente no tocante reserva original. Porém, os prejuízos dos autores não se esgotaram com a devolução, uma vez que foram obrigados a buscar hospedagem em dois hotéis, fazendo jus à restituição da diferença do valor que pagaram, com dedução do valor restituído pela ré.

Nesta esteira, o pleito de indenização por danos morais comporta acolhimento. Na lição de Sérgio Cavalieri Filho, “*dano moral é a lesão de bem integrante da personalidade, tal como a honra, a liberdade, a saúde, a integridade psicológica, causando dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação à vítima*” (in Programa de Responsabilidade Civil, 2ª Edição, Malheiros Editores, p. 78). A lesão a bem personalíssimo, contudo, para caracterizar o dano moral, deve revestir-se de gravidade que, segundo Antunes Varela, citado por Sérgio Cavalieri Filho, “*há de medir-se por um padrão objetivo e não à luz de fatores subjetivos*”.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
25ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Assim, para que se configure o dano moral indenizável, a dor, o sofrimento, a tristeza, o vexame, impingidos, devem ser tais que, fugindo à normalidade, interfiram intensamente no comportamento e no bem estar psíquicos do indivíduo, o que se verifica na hipótese dos autos. O dano moral se presume e decorre da inaceitável aflição imposta aos autores, em seu momento de lazer. O dano moral, aliás, é evento *ipso facto* em relação à conduta ilegal, como tal caracterizado *in re ipsa*, e prescinde de comprovação. De fato, o defeito na prestação do serviço revelou profundo descaso no tratamento para com os requerentes, propiciou sensações mais duradouras e perniciosas ao psiquismo humano, que superam o mero aborrecimento ou o dissabor.

Nessa linha de raciocínio, mais uma vez, Sérgio Cavalieri Filho, pondera que *“mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos”*. (in Programa de Responsabilidade Civil, 2ª Edição, pag. 78, Malheiros Editores).

A indenização, por envolver valor inestimável, deve corresponder a uma quantia que conforte a vítima, sem enriquecê-la, de modo que não haja desequilíbrio excessivo no patrimônio do causador. É o que a doutrina denomina teoria do desestímulo, para fixação de valores em indenizações por danos morais. Assim, fixo a indenização em R\$ 8.000,00 para cada autor, totalizando R\$ 16.000,00.

Diante do exposto, **JULGO PARCIALMENTE**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
25ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

PROCEDENTES OS PEDIDOS e declaro extinto o processo com resolução de mérito, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para condenar a ré no pagamento de indenização por danos materiais na quantia de R\$ 1.068,45 (um mil, sessenta e oito reais e quarenta e cinco centavos), que será corrigida monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde o respectivo ajuizamento, com incidência de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação, e no pagamento de indenização pelos danos morais, no montante de R\$ 16.000,00 (dezesesseis mil reais), para ambos os autores, quantia que será corrigida monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde o arbitramento, com incidência de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação. Nos termos do artigo 86, *caput*, do CPC e da Súmula 326 do STJ, condeno a ré no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais arbitro em 10% sobre o valor da condenação, à luz do artigo 85, § 2º, do CPC.

P.R.I.

São Paulo, 02 de maio de 2017.

MARIA FERNANDA BELLI
 Juíza de Direito

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
 CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**