

SENTENÇA

Fernanda Vieira De Paiva x Bookingcom Brasil Servicos De Reserva De Hotéis Ltda e outros

INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Número do Processo: 5200453-42.2024.8.09.0006

Tribunal: TJGO

Órgão: Anápolis - UPJ Varas Cíveis: 1ª, 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª

Data de Disponibilização: 2025-06-26

Tipo de Documento: sentença

Partes:

- Fernanda Vieira De Paiva

X

- Bookingcom Brasil Servicos De Reserva De Hotéis Ltda
- Roma Hotéis E Realizacoes Ltda

Advogados:

- Ana Luiza Alves Gonçalves (OAB/GO 73209)
- Luiz Carlos Weiler De Oliveira (OAB/GO 39235)
- Marcelo Kowalski Teske (OAB/SC 16327)
- Mário Martins Vieira Neto (OAB/GO 57672)

DECISÃO

Poder Judiciário do Estado de GoiásComarca de Anápolis1ª Vara CívelGabinete do Juiz Rodrigo de Castro FerreiraGabinete Virtual: <https://tjgo.zoom.us/j/3911002223>Sala de Audiências: <https://tjgo.zoom.us/j/8351903137>Atendimento UPJ: 3902-8878 - 3902/8879WhatsApp Gabinete: (62) 3902-8873 Autos nº 5200453-42.2024.8.09.0006Polo Ativo: Fernanda Vieira De PaivaPolo Passivo: Bookingcom Brasil Servicos De Reserva De Hotéis Ltda SENTENÇAEMENTA: AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESERVA DE HOSPEDAGEM. BOOKING.COM E HOTEL. CANCELAMENTO NO DIA DO CHECK-IN. CADEIA DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. As empresas que integram a cadeia de fornecimento de serviços de hospedagem (plataforma de reservas e hotel) respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do CDC. A confirmação de reserva pela plataforma digital gera legítima expectativa no consumidor, sendo a intermediadora responsável por garantir a



efetivação do serviço contratado. Configurados os danos materiais pelo valor da reserva não utilizada (R\$ 374,39) e despesas com hospedagem alternativa (R\$ 367,50). Danos morais caracterizados pela frustração das expectativas, transtornos extraordinários e necessidade de buscar acomodação alternativa na companhia de criança de 8 anos, em cidade distante da residência. FERNANDA VIEIRA DE PAIVA, qualificada nos autos em epígrafe, ajuizou ação de indenização por danos morais e materiais em face de BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTÉIS LTDA e ROMA HOTÉIS E REALIZAÇÕES LTDA, alegando que em 02/01/2024 realizou reserva de hospedagem para 3 adultos e 1 criança no Hotel L'acqua DiRoma III, em Caldas Novas-GO, com check-in previsto para 13 de janeiro de 2024 e check-out para 14 (quatorze) de janeiro de 2024 (dois mil e vinte e quatro), pelo valor de R\$ 374,39 (trezentos e setenta e quatro reais e trinta e nove centavos). Sustenta que ao tentar realizar o check-in foi informada de que não seria possível a hospedagem, tendo a primeira ré oferecido alternativas de outros hotéis, porém, ao se dirigir aos locais indicados, não encontrou reservas confirmadas em nenhum deles, sendo obrigada a passar o dia inteiro em deslocamento sem conseguir se hospedar, acompanhada de sua filha de 8 (oito) anos de idade. Afirma que, preocupada e cansada, decidiu arcar com hospedagem em outro hotel encontrado com ajuda de moradores locais, pelo valor de R\$ 367,50 (trezentos e sessenta e sete reais e cinquenta centavos). Relata que solicitou reembolso à primeira ré, mas nunca o recebeu. Pleiteia a condenação solidária das rés ao pagamento de: a) danos materiais no valor de R\$ 741,89 (setecentos e quarenta e um reais e oitenta e nove centavos); b) danos morais no valor de R\$ 14.120,00 (quatorze mil cento e vinte reais) para cada ré. Juntou documentos.Recebida a inicial (evento nº 13), a primeira ré apresentou contestação (evento nº 25) alegando: a) ilegitimidade passiva, por ser mera plataforma intermediadora; b) ausência denexo causal; c) fato de terceiro como excludente de responsabilidade; d) inexistência de danos materiais e morais indenizáveis.A segunda ré contestou alegando: a) ilegitimidade passiva, por ser apenas administradora de condomínio e não ter participado da relação contratual; b) inexistência de contratação entre as partes; c) culpa exclusiva de terceiros; d) ausência de danos materiais e morais (evento nº 30).Em réplica (evento nº 33), a autora reportou-se aos termos da inicial.Em saneamento (evento nº 41), determinada a juntada de documentação complementar e cumprida a determinação (evento nº 45), vieram-me, os autos, conclusos.É o relatório. Decido.I. ANÁLISE DA PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVAAs rés sustentam que não possuiriam ilegitimidade passiva para figurar na lide, ao argumento de que seriam apenas meras intermediadora e administradora do Condomínio Residencial L'acqua diRoma I e não participaram da relação contratual objeto da demanda.Todavia, na forma do preceituado no artigo 7º, parágrafo único, do CDC, as rés enquanto integrante da cadeia de consumo, responde pelos danos causados aos consumidores na hipótese de defeito na prestação de



serviços. Nesse sentido: JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PACOTE DE VIAGEM HURB. CANCELAMENTO DE HOSPEDAGEM. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. CADEIA DE CONSUMO. TUTELA DE URGÊNCIA DEFERIDA. OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMPRIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (?). 8. Deveras, o sistema de parceria comercial conduz à conclusão de que ambas as rés integram a cadeia de fornecimento, materializando a responsabilidade solidária decorrente na falha na prestação de serviço (artigo 7º, parágrafo único, artigo 14, caput e artigo 25, 1º, todos do Código de Defesa do Consumidor). Assim, em razão da evidente falha na prestação de serviço, sem que se possa invocar qualquer excludente de responsabilidade a recorrente responde pelos danos causados ao consumidor, inclusive por conduta de suas parceiras comerciais, logo, devida a condenação solidária conforme estampado na sentença. 9. Nesse sentido: TJ-GO ? RI: 5276965-09, Relator: Altair Guerra da Costa, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Data de Publicação: 12/11/2020; TJ-GO - RI: 5315848-78, Relator: Mateus Milhomem de Sousa, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Data de Julgamento: 25/10/2023; TJ-SP ?AC: 1011115- 93.2020.8.26.0068, Relator: Milton Carvalho, 36ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 06/10/2021. (?). 14. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO, mantendo incólume a sentença proferida, por estes e seus próprios fundamentos. (Recurso Inominado 5283976 45.2023.8.09.0051; 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais; ANA PAULA DE LIMA CASTRO; Relatório e Voto publicado em 14/03/2024) (grifei) A primeira ré atua como plataforma digital de intermediação e integra a cadeia de fornecimento do serviço de hospedagem, recebendo comissões pelas reservas efetivadas através de sua plataforma. Como dito, o Código de Defesa do Consumidor, estabelece a responsabilidade solidária de todos os fornecedores que participam da cadeia de consumo, conforme dispõe o artigo 7º, parágrafo único: "Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo". Portanto, REJEITO as preliminares de ilegitimidade passiva. II. ANÁLISE DO MÉRITO A relação estabelecida entre as partes é eminentemente de consumo, notadamente porque a autora como destinatária final dos serviços (artigo 2º do CDC), e as rés são fornecedoras de serviços de intermediação e de hospedagem (artigo 3º, do CDC). No caso dos autos, são fatos incontroversos a realização da reserva através da plataforma da primeira ré; o pagamento do valor de R\$ 374,39 (trezentos e setenta e quatro reais e trinta e nove centavos); a impossibilidade de realizar o check-in no hotel reservado e a necessidade de busca hospedagem alternativa. A confirmação de reserva que, posteriormente, não pôde ser honrada pelo estabelecimento hoteleiro, configura falha na prestação de serviços. Embora a ré alegue que apenas intermediaria os serviços, assumiu a obrigação de garantir a efetivação da reserva confirmada, sobretudo mediante cobrança de comissão pelo serviço prestado. A confirmação de reserva emitida pela primeira ré gerou legítima



expectativa na autora de que o serviço seria prestado adequadamente, o que não ocorreu. As rés não se desincumbiram do ônus de demonstrar que prestaram adequadamente os serviços contratados, tampouco que os problemas decorreram de fato exclusivo de terceiro sem sua participação. Em abono a esse entendimento: JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. INTERMEDIÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM. CANCELAMENTO DA RESERVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. NÃO CUMPRIMENTO DO DEVER DE INFORMAÇÃO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. VALOR ARBITRADO. MAJORAÇÃO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. I. No presente caso, a parte autora, ora recorrente, busca o recebimento de indenização material e moral, em razão de cancelamento unilateral de reserva de hotel, realizada por intermediação da parte ré, no dia em que iniciaria a hospedagem. Ressalta, ainda, que o aviso do cancelamento foi enviado ao seu e-mail no dia 21/10/2022, data do início da estadia. O juízo a quo julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, não reconhecendo os danos materiais pleiteados, ante a inexistência de comprovação, e condenando a parte ré ao pagamento de danos morais, no importe de R\$ 1.000,00. Irresignada, a parte autora recorre pugnando pela majoração do quantum indenizatório arbitrado. II. Do conjunto probatório, extrai-se que a reserva de acomodação do dia 21/10/2022 ao dia 23/10/2022 foi confirmada, via e-mail, enviado à consumidora em 18/10/2022. Evidenciado, também, que o aviso do cancelamento da reserva deu-se no dia 21/10/2022, isto é, no dia em que se iniciaria a hospedagem contratada. III. Nessa senda, embora o mero cancelamento de reserva de hotel não acarrete, por si só, reparação moral, no caso em apreço, constatado o transtorno extraordinário vivenciado, uma vez que foi frustrada a expectativa da consumidora em hospedar-se no local escolhido, sem justificativa e aviso prévio razoável e, por essa razão, a angústia e abalo sentido para conseguir outro local que abrigasse toda a família, véspera de feriado na Capital e que gera lotação na cidade de Caldas Novas, o que constitui hipótese que, indubitavelmente, implica o dano moral indenizável, porque ultrapassados os limites do mero dissabor e violados o dever de informação, boa-fé e lealdade. IV. Para fixação do dano moral deve o julgador guiar-se de modo a não provocar enriquecimento ilícito, mas atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e, considerando os parâmetros da turma recursal, bem como a capacidade econômica do recorrido, o montante de R\$ 1.000,00 (mil reais) caracteriza-se como ínfimo, impondo-se, portanto, a majoração do quantum fixado para R\$ 4000,00 (quatro mil reais). V. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO para majorar a indenização por danos morais de R\$ 1.000,00 (mil reais) para R\$ 4000,00 (quatro mil reais). (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Recurso Inominado Cível 5717247-58.2022.8.09.0101, Rel. Roberta Nasser Leone, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, julgado em 27/06/2023, DJe de 27/06/2023) (grifei) Os danos materiais estão devidamente comprovados pelo valor pago pela reserva não utilizada: R\$ 374,39 (trezentos e setenta e quatro reais e trinta e nove centavos),



conforme comprovante de pagamento, bem como pelo valor gasto com hospedagem alternativa: R\$ 367,50 (trezentos e sessenta e sete reais e cinquenta centavos).As rés não apresentaram prova de que realizaram o reembolso do valor pago pela reserva frustrada e, ao contrário, os e-mails coligidos aos autos atestam que não houve restituição.Noutro pormenor, o valor gasto com hospedagem alternativa, caracteriza dano emergente decorrente diretamente da falha na prestação do serviço, pois a autora foi obrigada a arcar com despesa adicional para solucionar problema causado pela ré.Os danos morais estão configurados, na medida em que a situação vivenciada pela autora extrapolou o mero aborrecimento, caracterizando efetiva violação à sua dignidade e causando sofrimento desnecessário.A autora encontrava-se em viagem acompanhada de sua filha menor de idade (8 anos) e teve suas expectativas frustradas de forma abrupta. Se viu obrigada a perambular pela cidade em busca de acomodação alternativa, com o agravante de estar anoitecendo e distante de sua residência (220 quilômetros).O valor pleiteado de R\$ 14.120,00 (quatorze mil cento e vinte reais), contudo, mostra-se excessivo para o caso concreto.Considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a capacidade econômica das partes, a extensão do dano e o caráter pedagógico da indenização, fixo os danos morais em R\$ 6.000,00 (seis mil reais).Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais, nos moldes do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para condenar as rés ao:a) pagamento de indenização a título de danos materiais na quantia de R\$ 741,89 (setecentos e quarenta e um reais e oitenta e nove centavos), que em observância ao disposto pela Lei n. 14.905/2024, deverá ser corrigido monetariamente pelo IPCA, desde a data do desembolso, e com incidência de juros de mora que corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzido o IPCA (artigo 406, § 1º do CC).b) ao pagamento de indenização a título de danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), que deverão ser corrigidos monetariamente pelo IPCA, desde a data do arbitramento, conforme a súmula 362, do STJ, e acrescido de juros moratórios que corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o IPCA (artigo 406, §1º do CC), contados da data do evento danoso (Súmula 54, do STJ).Em face da sucumbência, condeno as rés ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.Publicada e registrada eletronicamente. Intimem-se. Anotado o trânsito em julgado no PROJUDI, remetam-se os autos à Contadoria Judicial para se apurar o valor das custas processuais finais e a posterior intimação da parte devedora para efetuar o pagamento, no prazo de 05 (cinco) dias, sendo o caso.Em caso de interposição de recurso de apelação e não havendo mais juízo de admissibilidade neste grau de jurisdição (Art. 1.010, § 3º, do CPC), determino a intimação da parte contrária para apresentar as contrarrazões, no prazo de 15 (quinze) dias.Escado o prazo





sem manifestação, após certificação pela UPJ, ou juntadas as contrarrazões, remetam-se os autos ao Egrégio Tribunal de Justiça de Goiás, com nossas homenagens, para apreciação do recurso. Cumpra-se, na íntegra, evitando-se a abertura de conclusão desnecessária. Anápolis-GO, data da assinatura digital. Rodrigo de Castro Ferreira Juiz de Direito Obs.: O presente ato decisório serve automaticamente de instrumento de citação, intimação, ofício ou alvará judicial, conforme estabelecido no artigo 136 do Código de Normas e Procedimentos do Foro Judicial de 2022.



ID DJEN: 308055248

Gerado em: 28/07/2025 12:41

Tribunal de Justiça de Goiás

Processo: 5200453-42.2024.8.09.0006

