



**Poder Judiciário da Paraíba**  
**10ª Vara Cível da Capital**

PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL (7) 0841400-80.2020.8.15.2001

[Indenização por Dano Material, Indenização por Dano Moral]

AUTOR: JOSINALDO DA SILVA PAULINO, MARIA DA PENHA PEREIRA DA SILVA, SEVERINA DA SILVA PAULINO

REU: BOOKING.COM BRASIL SERVICOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA.,  
POUSADA PORTAL DAS CEREJEIRAS LTDA - ME

**SENTENÇA**

**EMENTA:** INDENIZAÇÃO. CONSUMIDOR. HOSPEDAGEM. DESCUMPRIMENTO DA RESERVA NO MOMENTO DO CHECK-IN. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. APLICABILIDADE DO CDC. LEGITIMIDADE PASSIVA DA ANUNCIANTE. DANOS MATERIAIS DEMONSTRADOS. DANO MORAL CONFIGURADO. PROCEDÊNCIA, EM PARTE, DA DEMANDA.

- Por se tratar de relação a ser analisada sob a ótica consumerista, a empresa intermediadora da reserva integra a cadeia de fornecedores de produto/serviços, devendo responder solidariamente perante o consumidor, se, obviamente, comprovada eventual falha na prestação do serviço, de modo a evidenciar sua legitimidade subjetiva para integrar os contornos da lide.

- O cancelamento da reserva corresponde a verdadeiro fortuito interno, que não possui o escopo de romper a relação de causa e efeito entre o ato ilícito e o dano alegado/suportado pelo consumidor. Neste diapasão, deve ser reconhecida a responsabilidade objetiva da empresa ré sob o prisma da teoria do risco do empreendimento, de modo que todo aquele que exerce atividade no mercado de consumo tem o ônus de responder por eventuais vícios ou defeitos dos serviços fornecidos.

Vistos, etc.

JOSINALDO DA SILVA PAULINO e outros, já qualificados à exordial, promovem, por intermédio de causídico devidamente habilitado, e sob o auspício da justiça gratuita, Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais em face da BOOKING.COM BRASIL e Pousada Portal das Cerejeiras LTDA, também qualificadas, pelos motivos fáticos e jurídicos a seguir expostos.

Aduzem, em prol de suas pretensões, que no dia 3 de outubro de 2019 compraram passagens aéreas, junto à GOL LINHAS AÉREAS, no trecho João Pessoa/PB-Guarulhos/SP, com data marcada para 28 de dezembro de 2019, a fim de passarem *reveillon* em Campos do Jordão/SP com a família.

Informam que adquiriram também passagens de volta para o dia 9 de janeiro de 2020 e alugaram um veículo.

Asseveram que fizeram uma reserva por meio da Booking.com, no dia 25 de novembro de 2019, para a pousada Portal das Cerejeiras para o período entre 03 de janeiro a 05 de janeiro, num quarto triplo, no valor de R\$ 492,14 (quatrocentos e noventa e dois reais e catorze centavos).

Sustentam que ao chegarem na pousada, foram surpreendidos com a informação de que não havia qualquer reserva e que deveriam pagar uma nova hospedagem, tendo arcado com uma diária de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), tendo a programação de férias sido prejudicada.

Pedem, alfim, a condenação das promovidas em danos materiais no importe de R\$ 4.432,44 (quatro mil quatrocentos e trinta e dois reais e quarenta e quatro centavos), a devolução dos valores pagos em dobro, perfazendo a quantia de R\$ 742,14 (setecentos e quarenta e dois reais e catorze centavos) e danos morais em R\$ 3.000,00 (três mil reais) para cada autor.

Com a inicial, vieram os documentos de Id nº 33377829 a 33378672.

A primeira promovida apresentou contestação, hospedada no Id nº 70806572, suscitando as preliminares de impugnação à justiça gratuita, ilegitimidade passiva, ilegitimidade ativa das autoras MARIA DA PENHA PEREIRA DA SILVA e SEVERINA DA SILVA PAULINO e ausência de interesse de agir. No mérito, alegou ausência de responsabilidade pelos atos praticados pelos anunciantes e ausência do dever de indenizar.

Designada audiência preliminar, as partes compareceram ao ato processual, no entanto não houve acordo (Id nº 70902752).

A segunda promovida contestou a ação (Id nº 71784886), sustentando que as informações dos autores seriam contraditórias, pois foi informado que a viagem seria para passar as festas de fim de ano, mas pela quantidade de diárias e intervalo entre as passagens de ida e volta dá para perceber que o objetivo da viagem foi visitar familiares na região.

Sustenta, ainda, que a falha na efetivação da reserva deve ser tributada apenas à primeira promovida, que não repassou os dados à contestante.

Por fim, sustenta ser descabido o pedido de reparação de danos materiais e morais.

Impugnação à contestação (Id nº 73150831).

Intimadas as partes para especificação de provas, apenas a Booking.com se manifestou, requerendo, na oportunidade, o julgamento antecipado da lide.

**É o que interessa relatar.**

**Passo a decidir.**

**Das preliminares**

**Impugnação à justiça gratuita**

Em sede de preliminar, sustenta a primeira promovida que os autores não fariam jus aos benefícios da assistência judiciária gratuita.

Pois bem. O benefício da justiça gratuita destina-se às pessoas físicas desprovidas de condições financeiras para arcar com os custos processuais de uma demanda judicial, em prejuízo do sustento próprio e da entidade familiar, mediante simples afirmação de que preenche as condições legais.

Tal necessidade não significa indulgência ou miserabilidade, importando que as despesas do processo sejam capazes de afetar o padrão de vida médio, retirando da parte autora o aporte financeiro necessário à manutenção digna do sustento próprio e da família.

Ocorre que, da análise detida dos autos, não consta qualquer prova documental ou indiciária capaz de desnaturar a situação de hipossuficiência financeira que os promoventes alegam ter, razão pela qual rejeito a preliminar suscitada.

Conforme jurisprudência do Egrégio Tribunal de Justiça:

"APELAÇÃO CÍVEL - Impugnação à justiça gratuita. Pessoa física. Improcedência do incidente. Irresignação. Alegação de que o beneficiário possui vários bens. Não comprovação. Presunção de veracidade da hipossuficiência não elidida. Impossibilidade de pagamento das despesas processuais sem prejuízo do próprio sustento. Acerto do decisum a quo. Desprovimento. - O benefício da assistência judiciária não atinge apenas os pobres e miseráveis, mas, também, todo aquele cuja situação econômica não lhe permita pagar as custas e demais despesas do processo, sem prejuízo do seu sustento ou da família. - Para a fruição dos benefícios da gratuidade judiciária por pessoa física, nos termos do art. 98 do Novo Código de Processo Civil, é suficiente a declaração de que lhe faltam condições para custear as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios." (TJPB -

ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00014887420128150131, 2ª Câmara Especializada Cível, Relator DES. LUIZ SILVIO RAMALHO JÚNIOR, j. em 17-12-2019)

### **Ilegitimidade passiva da primeira promovida**

Alega a empresa ser ilegítima para figurar no polo passivo, por ser apenas intermediadora dos anúncios que constam no seu site.

Com efeito, tal preliminar não merece acolhida, haja vista que as atividades das corrés são interdependentes, reciprocamente relacionadas, integrando uma operação econômica única, voltando-se à prossecução de um objetivo comum, de modo que as empresas rés são solidariamente responsáveis perante os consumidores adquirentes, o que inclui o pedido indenizatório.

Desse modo, rejeito a preliminar.

### **Ilegitimidade ativa das autoras MARIA DA PENHA PEREIRA DA SILVA e SEVERINA DA SILVA PAULINO**

Alega a primeira promovida a ausência de prejuízo sofrido pelas autoras indicadas, porque toda a reserva estava em nome do primeiro autor.

Ocorre que, conforme documentação acostada no evento de Id nº 33377832, pág. 14, a reserva era de um quarto para três adultos, sendo o transporte aéreo adquirido no nome dos três autores (Id nº 3337832), o que leva à conclusão de que a reserva na pousada se destinava aos três promoventes, não sendo crível se reservar um quarto para três adultos para apenas um ocupá-lo.

Assim, rejeito a preliminar aventada.

### **Ausência de interesse de agir**

A promovida suscitou como questão preliminar a falta de interesse de agir dos autores, argumentando, para tanto, a ausência de contato prévio para tentativa de solução administrativa.

De início, destaca-se que o interesse de agir é uma condição para postular em juízo, de acordo com o art. 17 do CPC/15. Nota-se, no entanto, que a distinção entre esse pressuposto processual e o *meritum causae* não é simples, implicando em inúmeras considerações doutrinárias e jurisprudenciais.

O ordenamento jurídico pátrio adotou, mitigando a dificuldade advinda da categorização descrita, a teoria da asserção, que condiciona a análise do interesse de agir (e também da legitimidade) ao plano abstrato, ou seja, sob o ponto de vista dos fatos alegados pelas partes.

No caso concreto, a tese defensiva carece de substrato jurídico, tendo em vista que o acesso à justiça não se condiciona à prévia tentativa de trato administrativo. Nesse sentido, a jurisprudência pátria é uníssona quanto à prevalência do ditame constitucional inscrito no art. 5º, XXXV, da carta de direitos.

### **MÉRITO**

Impende, inicialmente, consignar que o feito comporta julgamento antecipado da lide, nos termos do art. 355, I, do CPC.

A hipótese *sub examine* envolve relação de consumo, sendo, pois, cabível a incidência de normas do Código de Defesa do Consumidor.

Registre-se, por oportuno, que em se tratando de matéria de reparação de danos decorrentes da má prestação do serviço, a responsabilidade civil do prestador, de índole contratual, é objetiva, informada pela teoria do risco do empreendimento, estando disciplinada nos artigos arts. 6º, inc. VI, e 14 do Código de Defesa do Consumidor, configurando-se sempre que demonstrados o dano e o nexo de causalidade, independentemente da perquirição do elemento culpa no ato (ou omissão) do agente causador do dano.

De acordo com a doutrina de Nery Jr. e Rosa Nery[1] (file:///C:/Users/clari/Downloads/Co%CC%81pia%20de%20ok%200841400-80.2020.8.15.2001.docx#\_ftn1): "A norma (CDC 6º VI) estabelece a responsabilidade objetiva como sendo o sistema geral da responsabilidade do CDC. Assim, toda indenização derivada de relação de consumo sujeita-se ao regime da responsabilidade objetiva, salvo quando o Código expressamente disponha em contrário (v.g. CDC 14 § 4º)".

Destarte, em se tratando de responsabilidade civil de natureza objetiva, não cabe discussão alguma quanto à culpa do agente (ou seu preposto) causador do dano. A discussão se restringe à ocorrência do dano e o nexo de causalidade entre este (o dano) e a atividade exercida pelo prestador do serviço defeituoso.

No caso em apreço, verifica-se que os autores adquiriram reserva junto às promovidas, sendo a primeira intermediadora do enlace, mas a reserva não foi cumprida pela segunda promovida, porquanto ao chegarem na pousada, os autores foram informados da inexistência de reserva em seus nomes.

Em contestação, as promovidas não negaram o ocorrido.

Resta evidente, portanto, a falha na prestação de serviço, haja vista que, apesar de integralmente pago o valor da reserva pelos demandantes (Id nº 33377832, pág. 14 e 17-20), eles não puderam usufruir do serviço.

Logo, tenho como certo o dever de indenizar por parte das empresas promovidas, já que houve indisfarçável falha na prestação do serviço por elas levado a efeito.

Destaco jurisprudência do Tribunal de Justiça do Amapá sobre a matéria:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZATÓRIA - PRELIMINAR - ILEGITIMIDADE PASSIVA E LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO - REJEIÇÃO - RESERVA DE HOSPEDAGEM - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - DANOS MORAIS - MAJORAÇÃO - POSSIBILIDADE - HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS -

ARBITRAMENTO REGULAR. Em atenção ao microsistema consumerista, aqueles que participaram da relação de consumo, integrando a cadeia de fornecimento de serviços, respondem solidária e objetivamente pelo defeito na prestação de serviços, de modo que não há que se falar na ilegitimidade passiva do prestador de serviços. Nos termos do art. 114 do Código Civil, o litisconsórcio será necessário por disposição de lei ou quando, pela natureza da relação jurídica controvertida, a eficácia da sentença depender da citação de todos que devam ser litisconsortes, razão pela qual se não verificada quaisquer dessas hipóteses de litisconsórcio passivo necessário, prevista na legislação, descabe inclusão de parte no polo passivo da lide. Em atuando a empresa ré como vendedora indireta da hospedagem em questão, o cancelamento da reserva corresponde a verdadeiro fortuito interno, que não possui o escopo de romper a relação de causa e efeito entre o ato ilícito e o dano alegado/suportado pelos consumidores requerentes. Neste diapasão, deve ser reconhecida a responsabilidade objetiva da empresa ré sob o prisma da teoria do risco do empreendimento, de modo que, todo aquele que exerce atividade no mercado de consumo tem o ônus de responder por eventuais vícios ou defeitos dos serviços fornecidos. A indenização por danos morais, fixada no Juízo "a quo" em virtude da falha na prestação de serviços da ré, deve ser majorada quando não quantificada segundo as diretrizes do caso concreto e inobservados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como o caráter punitivo-pedagógico da indenização. Deve ser mantido o valor dos honorários advocatícios arbitrados de acordo com o art. 85, §2º, do CPC. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.23.215094-6/001, Relator(a): Des.(a) Octávio de Almeida Neves, 15ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 14/12/2023, publicação da súmula em 19/12/2023)

Passo à análise dos pedidos constantes na exordial a título de danos materiais e morais.

### **Dos danos materiais**

No que tange à pretensa reparação por dano material, entendo que a parte autora faz jus ao ressarcimento apenas do valor pago na reserva. Isto porque o descumprimento da reserva pela pousada não rendeu prejuízos aos autores quanto

ao transporte aéreo, e tampouco em relação à locação do carro, visto que os autores fruíram desses serviços regularmente.

*In casu*, entendo como devida apenas a devolução do valor pago na reserva que não se concretizou, no valor de R\$ 539,01 (quinhentos e trinta e nove reais e um centavo) (Id nº 33377832, pág. 10).

Com efeito, a condenação das rés no pagamento das passagens aéreas e aluguel do carro representaria odioso enriquecimento ilícito dos autores.

### **Dos danos morais**

Na quadra presente, resta evidente que a conduta das empresas rés causou aborrecimentos, contratempos e constrangimentos aos autores, que transcenderam ao chamado mero aborrecimento, qualificando, sim, como dano moral, na medida em que foi frustrada a legítima expectativa de se fazer uma viagem sem transtornos.

Ocorre que o cancelamento sem prévia comunicação implicou em uma série de problemas, tendo os autores que procurar outro estabelecimento e casa de familiares para acomodação, gerando indisfarçável constrangimento.

Neste aparato, quanto ao valor da reparação do dano moral, entendo que ele deve ser moldado sob um plano finalístico punitivo e dissuasório, vale dizer, a indenização por dano moral deve representar para a vítima uma satisfação capaz de amenizar de alguma forma o sofrimento impingido e produzir no ofensor um impacto que venha a dissuadi-lo de novo atentado.

*In casu*, deve haver prudência por parte do julgador na quantificação do dano moral, notadamente para se evitar enriquecimento ilícito.

Destarte, considerando a capacidade financeira das partes, a extensão do dano, o princípio da proporcionalidade e razoabilidade aplicáveis à espécie, entendo que o valor que mais se adequa ao fim de lenir com maior eficiência o dano moral experimentado pelos autores, bem como de evitar repetições no futuro de casos semelhantes por força do caráter pedagógico da condenação, é o de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para cada autor.

Por todo o exposto, **julgo procedente, em parte**, o pedido deduzido na inicial para, em consequência, condenar as promovidas, solidariamente, a restituírem os autores, a título de dano material, a quantia de R\$ 539,01 (quinhentos e trinta e nove reais e um centavo), corrigida monetariamente pelo INPC, a contar da data do desembolso, e acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, contados da citação.

Condeno, ainda, as empresas demandadas, solidariamente, a pagarem a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para cada autor, a título de danos morais, corrigida monetariamente pelo INPC, a contar da publicação da sentença, acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, contados da citação.

Face à sucumbência parcial, e considerando o princípio da causalidade, condeno as partes no pagamento das custas processuais, sendo 30% (trinta por cento) suportado pelos autores e 70% (setenta por cento) suportado pelos réus, bem assim em honorários advocatícios, os quais fixo em 20% (vinte por cento) da condenação, sendo que os autores deverão pagar 30% (trinta por cento) desse valor aos advogados dos réus, enquanto que os réus deverão pagar 70% (setenta por cento) desse valor ao advogado dos autores, sendo vedada a compensação, nos termos do art. 85, § 14, do CPC, ficando a exigibilidade suspensa para os autores por serem beneficiários da justiça gratuita.

P.R.I.

João Pessoa (PB), 13 de abril de 2024.

***Ricardo da Silva Brito***  
***Juiz de Direito***

---

[1] (file:///C:/Users/clari/Downloads/Co%CC%81pia%20de%20ok%200841400-80.2020.8.15.2001.docx#\_ftnref1) NERY JÚNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Novo Código Civil e Legislação Extravagante Anotados**, 1ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002, p. 725.

Assinado eletronicamente por: RICARDO DA SILVA BRITO

13/04/2024 12:59:26

<https://consultapublica.tjpb.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam>

ID do documento: 85963470



240413125926581000000

IMPRIMIR

GERAR PDF