



**ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Comarca da Capital
Juizado Especial Cível**

Autos n. 0300391-20.2019.8.24.0082

Ação: Procedimento do Juizado Especial Cível

Autor: Tiago Luiz Trentini

Réu: Booking.com Brasil Serviços de Reserva de Hotéis Ltda.

VISTOS PARA SENTENÇA

Dispensado o relatório, conforme artigo 38, *caput*, da Lei 9.099/95.

Decido antecipadamente, nos termos do artigo 355, I, do CPC, pois as provas produzidas até o momento assim permitem, sem prejuízos às partes que dispensaram a dilação probatória.

Inicialmente, AFASTA-SE a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada na contestação, uma vez que embora não seja propriamente a prestadora dos serviços de hotelaria, a empresa disponibiliza em seu site todas as informações do local a ser contratado, como fotos, características do quarto e do estabelecimento, serviços e comodidades inclusas, além de disponibilizar instrumentos para que o consumidor pague pelo serviço através da sua própria página na internet e cobrar comissão, o que a coloca na cadeia de fornecimento do serviço. Ademais, é evidente que a requerida lucra com a exposição das mais variadas acomodações de hotéis e pousadas em seu site, fazendo incidir as regras da lei consumerista e tornando legítima sua figuração no polo passivo da demanda, eis que a responsabilidade por prejuízos causados é solidária (art. 25, §1º, CDC).

Passo ao exame do mérito.

Cuida-se de ação condenatória de indenização por danos morais e materiais por meio da qual a parte autora alega ter contratado serviço de hospedagem por meio do site da requerida, para o período de 14 a 18/11/2018, pelo valor de R\$ 643,78 (seiscentos e quarenta e três reais e setenta e oito centavos). Aduz que, ao chegar no local, se deparou



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Comarca da Capital
Juizado Especial Cível

com uma situação muito diferente do que havia sido divulgado no site, uma vez que o tamanho do quarto e da cama não correspondiam ao contratado, não disponibilizada água quente no chuveiro e a torneira estava quebrada, fatos que lhe causaram muitos transtornos, tanto é que permaneceu somente uma noite no hotel. Pugna pelo ressarcimento total do valor despendido, além de uma reparação pelos danos morais suportados.

Em contestação, a requerida contraditou as alegações feitas na inicial. Aduziu que as afirmações apresentadas são inócuas e sem qualquer lastro probatório. Salientou, ainda, que apenas disponibiliza em seu site as fotos e informações que o próprio estabelecimento inclui e, portanto, não pode ser responsabilizada por fato exclusivo de terceiro, uma vez que eventual falha nos serviços prestados fugiria à sua esfera de atuação. Alegou, por fim, que não "esteve em posse de quaisquer valores referentes à reserva efetuada" (p. 52).

Considerando que a relação sob *judice* é de consumo, uma vez que as partes se adéquam aos conceitos de consumidor e fornecedor, previstos nos artigos 2º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor, como acima referido, a responsabilidade de todos aqueles que integram a cadeia de prestação de serviço é solidária e objetiva, notadamente da empresa que age como intermediária para reserva de hospedagem quando as instalações do local não são as mesmas que as contratadas, pois tem o dever de antes checar as condições junto ao proprietário, já que funciona como veículo de aproximação e propaganda.

Registre-se, por oportuno, que não obstante a requerida não seja a efetiva proprietária/administradora dos imóveis ofertados, é dessa empresa que o consumidor busca a prestação do serviço que lhe garanta uma instalação tranquila, nas condições divulgadas e pelo preço ajustado. Assim, evidente a responsabilidade por eventuais danos causados aos consumidores, incumbindo a ela, querendo, e se for o caso, buscar eventual reparação por atos praticados por terceiros.

Impende destacar que o serviço prestado é cobrado, uma vez que a requerida fica com parte do valor pago, a título de comissão, conforme se extrai de seu próprio site:

"Quanto eu pago de comissão para a Booking.com e quando faço este



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Comarca da Capital
Juizado Especial Cível

pagamento?

A Booking.com trabalha com um modelo de comissão, o que significa que você nos paga uma porcentagem definida de cada reserva.

Sua propriedade irá pagar comissão das hospedagens confirmadas depois de o hóspede ter feito check-out e efetuado o pagamento. A comissão também será cobrada por reservas não reembolsáveis, independentemente de o hóspede ter ficado na sua propriedade ou não.*

Você pode encontrar mais informações sobre a comissão que deve ser paga no Acordo de Acomodações que você assinou ao se associar à Booking.com.

No começo de cada mês, enviaremos uma fatura que inclui todas as suas reservas do mês anterior – e o valor total de comissão devido por essas reservas. Desta maneira, você só precisa realizar um pagamento por mês para nós. [...]”¹

Observa-se que, mesmo diante da inversão do ônus *probandi* (p. 37), a requerida não produziu qualquer prova de que as informações anunciadas correspondiam com a realidade do local. Assim, a escassez de apresentação de documentação relativa à ocorrência relatada, porque acostadas as correspondências eletrônicas e a confirmação de reserva, não pode se sobrepor ao relato dos problemas que ocorreram no contrato firmado com o requerente.

Nota-se que os serviços/instalações divulgados na confirmação de reserva e ausentes na hospedagem foram: o chuveiro – é intrínseca a disponibilização de água quente – e cama de casal grande – 151 cm x 180 cm (pp. 18-19). Através dos e-mails (pp. 20-28) há a manifestação de insatisfação com as instalações, discriminando as incongruências, inclusive quanto ao tamanho da acomodação que embora não conste na confirmação de reserva, aduz o requerente que foi apresentada como 19m² quando realizada a contratação, restando caracterizada, então, a hipótese prevista no artigo 37, §1º do CDC, que veda a veiculação de propaganda enganosa, ainda que esta se dê por omissão (deixar de informar sobre a situação real da hospedagem), quando a conduta omissiva for capaz de induzir o consumidor em erro a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

Dessa forma, a indiscutível impossibilidade do requerente desfrutar das

¹ <https://partner.booking.com/pt-br/ajuda/trabalhar-com-booking/quanto-eu-pago-de-comiss%C3%A3o-para-bookingcom-e-quando-fa%C3%A7o-este-pagamento>. <Acessado em 14/08/2019>



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Comarca da Capital
Juizado Especial Cível

comodidades que lhe foram prometidas, tais como, cama e quarto de tamanhos razoáveis, já que a acomodação era para dois hóspedes e disponibilizada uma de solteiro tamanho "viúva", chuveiro com água quente, entre outros, configuram falha na prestação serviço.

Somando-se ao que foi dito, não se pode negar que a busca por outra hospedagem traz uma série de infortúnios e incomodações, impedindo os consumidores de usufruírem de seus momentos de folga e indo de encontro ao propósito de descanso e lazer, o que afasta a conotação ilusória da propaganda, eis que atendido o princípio da boa fé objetiva, que preza pela atuação leal, honesta e proba das partes contratantes.

Ressalta-se, por fim, que diante de todo acontecimento, extrajudicialmente a requerida limitou-se a oferecer uma "compensação" de R\$ 105,00, mas sem noticiar eventual apuração dos fatos relatados a fim de prevenção de novos infortúnios, e informar que o quarto possuía, conforme descrição, a metragem de 9m² (p. 24).

Dessa forma, configurado o vício na divulgação, já que a realidade estava aquém do prometido, impõe à requerida o dever de devolver o valor despendido pelo requerente, porém, considerando que o mesmo decidiu permanecer no local por 01 (um) dia, isto é, um quarto do contratado, a fim de evitar um enriquecimento ilícito, limita-se a devolução a três quartos desse valor (R\$ 475,34).

No tocante ao pedido de reparação por danos morais, observa-se que a situação narrada na inicial e suportada pelo requerente extrapola o que a jurisprudência caracteriza como mero dissabor inerente aos descumprimentos contratuais. A frustração do consumidor que elege um estabelecimento hoteleiro para descanso e lazer em função das comodidades oferecidas, mas, ao chegar no local, não encontra o que foi prometido, com a agravante de o chuveiro sequer disponibilizar água quente e a cama não ser de casal, mesmo sendo dois hóspedes, o que afasta a tranquilidade e o sossego pretendidos em uma viagem, supera o patamar de um simples aborrecimento, sendo passível de reparação.

Sobre o valor dessa reparação, considerando os critérios da razoabilidade, proporcionalidade, sem perder de vista a função pedagógica do instituto e as condições econômico-financeiras das partes, estabelece-se em R\$ 3.000,00 (três mil reais).

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, extingo o processo, com resolução do mérito, nos termos



**ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Comarca da Capital
Juizado Especial Cível**

do artigo 487, I, do CPC, JULGANDO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para (I) condenar a requerida a restituir ao requerente a quantia de R\$ 475,34, sob a incidência de correção monetária (INPC) a contar do pagamento (14/11/2018) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a citação e (II) condenar a requerida ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de reparação por danos morais, sob a incidência de correção monetária (INPC) a contar da sentença e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a citação.

Sem condenação em custas e honorários advocatícios.

Publique-se.

Registre-se.

Intimem-se.

Transitada em julgado, archive-se.

Florianópolis, 14 de agosto de 2019.

Margani de Mello

Juíza de Direito

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE

Lei n. 11.419/2006, art. 1º, § 2º, III, a