



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE GOIÁS

COMARCA DE GOIÂNIA 11º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

Autos nº 5009523-29

SENTENÇA

Trata-se de ação de conhecimento proposta por Paulo Ricardo Alves Bittencourt em desfavor de Booking.com Brasil Serviços de Reserva de Hotéis Ltda, Roma Hoteis e Realizações Ltda e Treiffel Turismo Ltda, partes qualificadas, sendo dispensado o relatório nos termos do art. 38 da Lei nº 9.099/95.

A ação se desenvolveu com base na Lei nº 9.099/95, além do Código de Processo Civil, ressaltando que a julgo antecipadamente, nos termos do artigo 355, I, daquele Código, porque a prova documental produzida se revela suficiente ao convencimento deste juízo, estando presentes os pressupostos processuais de constituição e de desenvolvimento válido e regular do processo.

E ainda, inexistindo irregularidades ou vícios capazes de invalidar esta, ressalvo que as preliminares arguidas se confundem com o próprio mérito da questão, de modo que postergo sua apreciação e, não havendo outras questões da mesma ordem, passo ao exame do mérito, onde pretende a parte autora ressarcimento por danos material e moral, decorrentes de falha na prestação de serviços das partes requeridas, ressaltando a nítida relação de consumo havida entre ambas, sendo cabível a inversão do ônus da prova, conforme art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, o ônus da prova era da parte requerida, cabendo ressaltar que a opção pelo rito dos Juizados Especiais impõe a aplicação dos arts. 5º e 6º da Lei nº 9.099/95. Entretanto, tal prevalência não libera a parte autora da necessidade de apresentar um lastro probatório mínimo, afastando assim a hipótese da parte requerida se ver obrigada a produzir a chamada *prova diabólica*.

Desse modo, por se tratar de relação de consumo é importante ressaltar a responsabilidade civil objetiva, devendo se perquirir, a princípio,

somente os elementos necessários à sua configuração, quais sejam, a ação ou omissão, nexos de causalidade e resultado danoso, dispensando-se a análise de culpa ou dolo, conforme art. 14 do CDC:

2. O art. 6º, VIII, do CDC, prevê a facilitação da defesa do consumidor, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, quando verossímil a alegação e quando for ele hipossuficiente. 3. O instituto da inversão do ônus da prova visa assegurar a igualdade entre os partícipes da relação de consumo, uma vez que permite que o consumidor supere, por determinação legal, a dificuldade técnica de produzir eventual prova acerca dos fatos constitutivos do seu direito, pela transferência à parte contrária do peso de comprovar o que lhe favorece. 4. A aplicação do instituto da inversão do ônus da prova não é automática, porquanto cabe ao magistrado singular analisar as condições de verossimilhança da alegação e de hipossuficiência, conforme o conjunto fático probatório dos autos. (TJGO, 1ª Câmara Cível, Agravo de Instrumento 5432296-75, Rel. Altair Guerra da Costa, julgado em 13/11/23).

Analisando os autos, constato que a parte autora adquiriu um pacote de viagem através das requeridas Treiffel Turismo e Booking.com, dando-lhe o direito de se hospedar no hotel pertencente à requerida Roma Hotéis (Park Lacqua Di Roma). Entretanto, ao chegar no destino, constatou que não havia reserva no hotel indicado, situação que frustrou por completo sua hospedagem.

Neste ponto é de suma importância frisar que todas as partes requeridas fazem parte da cadeia de consumo, porquanto a Treiffel Turismo foi a empresa que, apesar de vender o pacote diretamente à parte autora, se utilizou dos serviços de intermediação realizados pela Booking.com., conforme prova o e-mail desta empresa enviado à parte autora confirmando a hospedagem.

No mesmo sentido, a requerida Roma Hotéis (Park Lacqua Di Roma) possui nítida relação com a parte autora quanto aos serviços, isso porque ao disponibilizar suas reservas junto à plataforma da Booking.com, passa a ser responsável por eventuais falhas no serviço, sobretudo nas hospedagens frustradas, porquanto essa situação denota uma falha sistêmica ou de informação entre aqueles que participaram da cadeia de fornecimento dos serviços contratados pela parte autora.

Ademais, a prova anexada demonstra claramente que a requerida Roma Hotéis (Park Lacqua Di Roma), apesar de demonstrar que administra um complexo de imóveis residenciais, de modo que cada proprietário é incumbido de locar sua respectiva unidade, se comportou no âmbito administrativo como sendo a própria locadora e responsável pelo contrato firmado, mesmo porque os documentos comprovam que ela se apresentou

como responsável e, pelo princípio da aparência, deve responder solidariamente pela locação, independentemente da alegação de ser ou não mera administradora de um condomínio residencial.

Outrossim, quanto ao dano material, os arts. 186 e 927 do Código Civil dispõem sobre a responsabilidade daquele que causar dano a outrem, ficando obrigado a repará-lo, porquanto a ação/omissão pode repercutir sob diversos aspectos, inclusive porque o prejuízo pode ser emergente ou resultar em lucro cessante, sendo o primeiro aquele efetivamente sofrido, enquanto o último corresponde àquilo que a parte deixou de receber ou lucrar.

Desse modo, para existir a obrigação de reparar o dano é necessário verificar a presença dos requisitos necessários à configuração da responsabilidade civil, ou seja, ação/omissão, nexo de causalidade e resultado danoso, além da ausência de suas causas excludentes: exercício regular de um direito, estrito cumprimento de dever legal, culpa exclusiva, fato de terceiro, caso fortuito ou força maior.

Portanto, resta analisar o alegado dano material decorrente do pagamento antecipado do aluguel do veículo locado pela parte autora com a finalidade exclusiva de se deslocar até o hotel em Caldas Novas. Assim, estão presentes os requisitos da responsabilidade civil, sendo perfeitamente cabível a indenização sobre essa despesa comprovada.

Lado outro, quanto ao dano material relativo aos gastos com combustível, melhor sorte não assiste à parte autora, porquanto o comprovante juntado possui data diversa (02/01/24), daquela informada como sendo a de utilização do veículo (30/12/23 a 01/01/24), prevista para a hospedagem, estando, portanto, ausente o nexo de causalidade.

Relativamente à indenização por dano moral, é necessário aferir a presença de seus elementos ensejadores: a ação/omissão, o resultado e o nexo causal, além da afronta aos direitos inerentes à personalidade, tais como imagem, dignidade, privacidade, de forma que tais situações sejam aptas a causar humilhação e subvertam o estado anímico da pessoa.

Sendo assim, há de se concluir que a situação extrapolou o mero aborrecimento, porquanto indubitável a falha na prestação dos serviços ofertados pelas partes requeridas, sendo sua responsabilidade objetiva, conforme art. 14, § 1º, do CDC, mesmo porque os fatos demonstram que a parte autora adquiriu o pacote de hospedagem, mas ao chegar no destino foi surpreendida com a notícia do cancelamento unilateral sem aviso prévio da reserva ou mesmo a própria ausência de reserva, situação apta a ensejar dano moral, que nesta hipótese é presumido:

O cancelamento indevido de reserva em hotel, deixando a parte sem hospedagem ao chegar em seu destino de viagem e a ausência de

reparação do vício de modo a disponibilizar a acomodação esperada, caracteriza dano moral. Para a caracterização do dano moral, é indispensável a ocorrência de ofensa a algum dos direitos da personalidade do indivíduo. Esses direitos são aqueles inerentes à pessoa e caracterizam-se por serem intransmissíveis, irrenunciáveis e não sofrerem limitação voluntária, salvo restritas exceções legais. (TJGO, 3ª Câmara Cível, Apelação nº 5214294-37, Rel. Telma Aparecida Alves Marques, julgado em 16/05/24).

Portanto, cabia à parte requerida comprovar a correta prestação dos serviços contratados e que houve culpa exclusiva da parte autora, nos termos do art. 373, II, do CPC, mas isso não ocorreu, devendo, pois, arcar com o ônus de sua desídia:

2. Em se tratando de típica relação de consumo, incidem as normas da Lei nº 8.078/90, com aplicação dos preceitos inerentes ao sistema de proteção do consumidor, inclusive a inversão do ônus da prova. 3. O prestador de serviços, em razão do risco da atividade, responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores por falha ou má prestação do serviço, independentemente da demonstração de culpa, conforme disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo que a sua responsabilidade somente será afastada caso comprove a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. (TJGO, 3ª TRJE, Recurso Inominado Cível 5145833-04, Rel. Élcio Vicente da Silva, julgado em 13/11/23).

Desse modo, provado o dano extrapatrimonial gera o dever de indenizar, sendo necessário se ater ao princípio da equidade, mesmo porque a eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão de proporcionar uma justa reparação, evitando-se o enriquecimento indevido, além do caráter educativo, a fim de prevenir a ocorrência de situação semelhante, motivo pelo qual arbitro o valor de R\$ 12.000,00 (doze mil reais).

Destarte, impondo-se a procedência parcial desta ação, rejeitando o dano material decorrente do gasto com combustível, mas procedente aquele relacionado à hospedagem e à locação de veículo, além do dano moral efetivamente comprovado.

Relativamente à atualização do valor devido a título de dano material, deverá ser restituído de forma simples, acrescidos de correção monetária pelo INPC calculados a partir do desembolso de cada parcela (Súmula 43 do STJ) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação. Quanto ao dano moral, deverá incidir juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês desde a citação, e correção monetária pelo INPC, a partir desta sentença (Súmula 362 do STJ).

PELO EXPOSTO, julgo parcialmente procedente o pedido inicial, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil.

Em consequência, condeno as partes requeridas, solidariamente, a título de dano material, no valor total de R\$ 3.553,00 (três mil, quinhentos e cinquenta e três reais). E ainda, as condeno, solidariamente, por dano moral, que fixo em R\$12.000,00 (doze mil reais), ambos devidamente atualizado, conforme acima especificado.

Submeto este projeto de sentença ao Juiz titular para apreciação e eventual homologação.

Thiago Martins Di Martins Silva

Juiz Leigo

TM/RB

HOMOLOGAÇÃO

Examinei os presentes autos, avaliei os fundamentos apresentados acima e aprovo a conclusão externada pelo juiz leigo, razão pela qual homologo o projeto de sentença, para que surta seus efeitos jurídicos, nos termos do artigo 40 da Lei nº 9.099/95.

Sem custas e honorários advocatícios, não havendo a interposição de recurso, conforme artigo 55, *caput*, da Lei nº 9.099/95. E, por fim, transitando em julgado e não havendo o cumprimento da obrigação, conforme acima estipulado, aguarde-se a parte autora dar início ao cumprimento desta sentença e, na sua inércia, archive-se, imediatamente, com a devida baixa, independente de intimação.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Goiânia, datado e assinado digitalmente.

Roberto Bueno Olinto Neto

Juiz de Direito