



Estado de Goiás

Poder Judiciário

Complexo dos Juizados Especiais Cíveis de Goiânia

7º Juizado Especial Cível (2ª UPJ dos Juizados Especiais Cíveis)

Autos: 5478612-06.2026.8.09.0051

Natureza: PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível

Requerente: Luciano Goncalves Coimbra Damas

Requerido: Booking.com Brasil Servicos De Reserva De Hoteis Ltda.

SENTENÇA

Dispensado o relatório, na forma do art. 38 da Lei nº 9.099/95.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **LUCIANO GONÇALVES COIMBRA DAMAS** em face de **BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTÉIS LTDA.**

Narra o autor que realizou, por intermédio da plataforma requerida, reserva de hospedagem no estabelecimento Apartamento Le Jardin, em Caldas Novas/GO, para o período de 30/04/2026 a 03/05/2026, pelo valor de R\$ 728,07. Afirma que, poucos dias antes da viagem, seu acompanhante foi diagnosticado com graves enfermidades, circunstância que impossibilitou o deslocamento, razão pela qual buscou o cancelamento ou a remarcação da hospedagem.

Sustenta que enfrentou sucessivas dificuldades administrativas, que a requerida chegou a informar ter obtido autorização excepcional para remarcação utilizando o valor já pago, mas que a solução não foi concretizada, permanecendo sem usufruir da hospedagem e sem receber a restituição da quantia desembolsada. Requer o ressarcimento de R\$ 728,07 e indenização por danos morais de R\$ 10.000,00.

A requerida apresentou contestação, arguindo preliminar de ilegitimidade passiva. Sustenta atuar exclusivamente como plataforma intermediadora de reservas, afirmando que as políticas de cancelamento, desistência e retenção de valores são estabelecidas pelo prestador da hospedagem. Defende que não participou da definição da tarifa não reembolsável nem reteve os valores pagos pelo consumidor e que os fatos decorreriam exclusivamente da conduta do estabelecimento. No mérito, impugna a existência de falha na prestação de seus serviços e o cabimento das indenizações material e moral, requerendo a improcedência da demanda.

Éo necessário. Decido.

A matéria encontra-se suficientemente esclarecida pela prova documental, sendo desnecessária a produção de outras provas.

A preliminar de ilegitimidade passiva não merece acolhimento.

Embora a requerida sustente atuar como mera intermediadora, a controvérsia não se limita à execução material da hospedagem ou à política de cancelamento estabelecida pelo empreendimento.

Valor: R\$ 10.728,07
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 2ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 6º, 7º, 8º, 9º, 10º E 11º
Usuário: LUCIANO GONÇALVES COIMBRA DAMAS - Data: 03/09/2026 09:22:26



Os documentos demonstram que a Booking.com participou diretamente da relação estabelecida com o consumidor e, sobretudo, das tratativas posteriores destinadas a solucionar a impossibilidade de utilização da reserva. Em resposta formal apresentada ao Consumidor.gov.br, a própria requerida afirmou que seu Serviço de Apoio ao Cliente havia intermediado uma exceção junto à propriedade Apartamento Le Jardin, permitindo a remarcação da hospedagem com utilização do valor já pago.

Há, portanto, pertinência subjetiva entre a atuação atribuída à requerida e os fatos que fundamentam a pretensão, o que basta para afastar a preliminar.

No mérito, é incontroverso que o autor efetuou reserva de hospedagem no valor de **R\$ 728,07**, para utilização entre 30/04/2026 e 03/05/2026, e que a viagem não ocorreu diante de grave intercorrência de saúde envolvendo seu acompanhante. A controvérsia reside nas consequências da impossibilidade superveniente da viagem e, principalmente, na condução das tratativas posteriores.

A cláusula de tarifa não reembolsável, embora em princípio válida quando livremente contratada e suficientemente informada ao consumidor, não pode ser examinada de maneira absolutamente dissociada das circunstâncias excepcionais do caso concreto e da conduta posterior dos próprios fornecedores.

No caso, após tomar conhecimento da situação apresentada pelo consumidor, a requerida informou expressamente ter conseguido intermediar junto ao estabelecimento uma **exceção**, permitindo que o valor anteriormente desembolsado fosse aproveitado para a remarcação da hospedagem.

A partir desse momento, a discussão deixou de se limitar ao direito do consumidor de obter unilateralmente o cancelamento de uma tarifa originalmente não reembolsável. Passou a existir legítima expectativa, criada pela própria fornecedora, de que o crédito de R\$ 728,07 seria preservado e utilizado em nova data.

Entretanto, conforme os elementos apresentados, a solução anunciada não foi efetivamente concretizada. O autor não usufruiu da hospedagem originalmente contratada, tampouco daquela que teria sido objeto de remarcação, e não há demonstração de que tenha recebido de volta a quantia desembolsada.

A requerida, por sua vez, não apresentou prova de que o valor tenha sido restituído ou de que tenha sido efetivamente disponibilizada ao consumidor alternativa concreta que permitisse a utilização integral do crédito anunciado nas tratativas administrativas.

Nesse contexto, a retenção integral do valor, sem correspondente prestação do serviço e após a própria requerida anunciar solução de remarcação mediante aproveitamento do crédito, importa vantagem excessiva e enriquecimento sem causa, impondo-se a restituição de **R\$ 728,07**.

Também se encontra configurado, nas circunstâncias específicas do caso, o dano moral.

É certo que o mero inadimplemento contratual ou a simples necessidade de buscar atendimento administrativo não geram, por si sós, reparação extrapatrimonial. No caso concreto, contudo, a situação ultrapassou uma divergência ordinária acerca de cancelamento de reserva.

O autor procurou os fornecedores em contexto de reconhecida gravidade, decorrente de doença séria e superveniente de seu acompanhante. Mesmo após sucessivas tratativas



administrativas e reclamações formais, recebeu informação de que havia sido obtida solução excepcional para aproveitamento do crédito, sem que, ao final, a alternativa anunciada fosse concretizada.

A sucessão de informações contraditórias e a frustração da solução formalmente anunciada obrigaram o consumidor a despender tempo e esforço relevantes na tentativa de resolver problema que já deveria ter sido definitivamente solucionado, justamente em momento de especial vulnerabilidade pessoal e familiar.

A conduta, considerada em seu conjunto, ultrapassa o mero aborrecimento e caracteriza falha suficientemente relevante para justificar compensação extrapatrimonial.

Por outro lado, deve-se ponderar que o valor econômico da contratação era reduzido, que não houve desembolso adicional comprovado e que o dano decorreu essencialmente da condução inadequada das tratativas posteriores, não havendo repercussões de maior gravidade diretamente imputáveis à requerida.

Assim, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, reputo adequada a fixação da indenização por danos morais em **R\$ 3.000,00 (três mil reais)**.

Diante do exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos**, com resolução do mérito, para:

a) CONDENAR a requerida BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTÉIS LTDA. ao pagamento de **R\$ 728,07 (setecentos e vinte e oito reais e sete centavos)** ao autor, a título de indenização por danos materiais;

b) CONDENAR a requerida ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais) ao autor, a título de indenização por danos morais.

Sobre o valor devido a título de danos materiais incidirá correção monetária pelo IPCA desde o efetivo desembolso e juros de mora pela taxa SELIC desde a citação. Sobre o valor fixado a título de danos morais incidirá correção monetária pelo IPCA a partir desta sentença e juros de mora pela taxa SELIC desde a citação, vedada, em ambos os casos, a cumulação da SELIC com qualquer outro índice de atualização monetária ou juros no mesmo período.

Sem custas processuais e honorários advocatícios nesta fase, nos termos do art. 55 da Lei nº 9.099/95.

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

GOIÂNIA, datado e assinado digitalmente.

DANILO FARIAS BATISTA CORDEIRO
- Juiz de Direito -

Valor: R\$ 10.728,07
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Cumprimento de Sentença/Decisão -> Cumprimento de sentença
GOIÂNIA - 2ª UPJ JUÍZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 6º, 7º, 8º, 9º, 10º E 11º
Usuário: LUCIANO GONÇALVES COIMBRA DAMAS - Data: 03/09/2026 09:22:26

