



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0842207-46.2023.8.19.0203

APELANTE: FLORA DA SILVA SUDRE

APELANTE: BRUNO TELES DA SILVA

APELADO: BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA

DESEMBARGADORA RELATORA: MARCIA FERREIRA ALVARENGA

APELAÇÃO CÍVEL. CÂMARA DE DIREITO PRIVADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. CANCELAMENTO DE RESERVA DE HOSPEDAGEM REALIZADA PELA PLATAFORMA BOOKING. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. CANCELAMENTO GRATUITO E INFORMADO COM ANTECEDÊNCIA. INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL. MERO ABORRECIMENTO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME:

1. Ação indenizatória ajuizada por consumidores em face de Booking.Com Brasil Serviços de Reserva de Hotéis Ltda., em razão do cancelamento unilateral de reserva de hospedagem para o período de 29/12/2023 a 01/01/2024, no município de Maricá/RJ. Alegaram frustração da viagem de fim de ano em família, pleiteando indenização por danos morais de R\$ 8.000,00 para cada autor. Sentença de improcedência, com condenação em custas e honorários. Interposição de apelação pelos autores.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se o cancelamento da reserva de hospedagem configura falha na prestação de serviço a ensejar dano moral indenizável; (ii) estabelecer se, no caso concreto, o



episódio caracteriza mero aborrecimento, insuficiente para reparação pecuniária.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

3. A relação jurídica é de consumo, regida pelo CDC, impondo ao fornecedor responsabilidade objetiva pelos danos decorrentes de falha na prestação de serviço (art. 14, CDC).

4. O cancelamento imotivado da reserva restou incontroverso, mas ocorreu apenas uma semana após a contratação, em setembro, com antecedência superior a três meses em relação à viagem.

5. O aviso antecipado proporcionou aos consumidores tempo suficiente para reprogramarem a hospedagem, não se configurando situação apta a gerar abalo emocional relevante.

6. A reserva não foi pré-paga, tendo o cancelamento ocorrido de forma gratuita e devidamente comunicada.

7. Os *prints* do *site* apresentados não comprovam aumento imediato e impeditivo das opções de hospedagem, pois os preços variam conforme inúmeros fatores de mercado.

8. A aplicação da Teoria do Desvio Produtivo é afastada, pois não se demonstrou perda intolerável de tempo útil dos consumidores na tentativa de solucionar o problema extrajudicialmente.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

9. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:



1. O cancelamento de reserva de hospedagem, quando comunicado com antecedência razoável, não gera, por si só, dano moral indenizável.
2. O mero aborrecimento decorrente de transtornos do cotidiano não configura lesão a direito da personalidade.
3. A responsabilidade objetiva do fornecedor, prevista no art. 14 do CDC, não afasta a necessidade de comprovação de efetivo dano moral para a indenização.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º e 14.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos da apelação cível nº **0842207-46.2023.8.19.0203**, em que são apelantes **Flora da Silva Sudre** e **Bruno Teles da Silva**, sendo apelado **Booking.Com Brasil Serviços de Reserva de Hotéis Ltda**, acordam os Desembargadores que integram a 8ª Câmara de Direito Privado – antiga 17ª Câmara Cível - do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade, negar provimento ao recurso.

Assim, decidem na conformidade do relatório e voto do relator.

RELATÓRIO

Trata-se de ação indenizatória proposta por **Flora da Silva Sudre** e **Bruno Teles da Silva** em face de **Booking.Com Brasil Serviços de Reserva de Hotéis Ltda**, alegando, em síntese, que efetuaram reserva de 01 quarto, em nome da 1ª autora, contemplando o período de 29/12/2023 a 01/01/2024, no Hotel La Casita, situado à Rua Cento e Cinco, nº 177, Maricá/RJ, para que pudessem realizar uma viagem a lazer em família, no período de festividades de final de ano, sendo que seus familiares também fizeram reservas de hospedagem na região para o ano novo. Aduzem que a hospedagem foi planejada desde o dia 07/09/2023, ou seja, com mais de 90 dias de antecedência, a fim de evitar qualquer transtorno e preocupação, tendo cumprido sua obrigação financeira no



valor de R\$ 720,00. Sustentam que, nada obstante a confirmação da reserva, apenas 01 semana depois, no dia 15/09/2023, foram informados que a reserva havia sido cancelada, o que impossibilitou a viagem de final de ano em família, pois não conseguiram outra reserva de hospedagem em valor equivalente ao originalmente contratado. Desse modo, requereram a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 para cada autor.

Em sentença de index. 199896269, o Juízo *a quo* julgou improcedente o pedido, condenando a parte autora em custas e honorários, estes fixados em 10% sobre o valor da causa.

Apelaram os autores no index. 207804249, aduzindo, em resumo: i) o magistrado incorreu em equívoco ao minimizar os efeitos do cancelamento unilateral da reserva, desconsiderando o impacto emocional, a frustração, legítima da expectativa e o comprometimento do planejamento familiar, o que ultrapassa, em muito, o conceito de mero aborrecimento; ii) o juízo de origem ignora a natureza especial da contratação: tratava-se de uma viagem planejada com mais de três meses de antecedência, para um período emblemático do calendário – o Réveillon –, ocasião em que os apelantes pretendiam desfrutar de momentos de lazer e confraternização com familiares que, inclusive, também haviam contratado hospedagens na mesma região; iii) a frustração gerada pelo cancelamento inesperado, sem justificativa e sem suporte do apelado, não apenas inviabilizou a participação do núcleo familiar dos apelantes no evento, como lhes impôs evidente abalo emocional, sentimento de exclusão e impotência frente à impossibilidade de realocação em razão dos altos custos típicos da alta temporada. Assim, pleiteia a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Contrarrazões do réu no index. 214314801, em prestígio à sentença.

É o relatório.



VOTO

O recurso é tempestivo e estão presentes os demais requisitos de admissibilidade.

O caso denota uma típica relação de consumo, prevista pelos artigos 2º e 3º, ambos do CDC. Trata-se de norma cogente, de aplicação imediata, cabendo ao julgador aplicar os institutos nele previstos, ainda que não requerido pelas partes.

Incide à espécie o disposto no art. 14 do CDC, o qual imputa responsabilidade objetiva ao fornecedor do serviço, com fundamento na teoria do risco do empreendimento. Por conseguinte, dispensa-se a demonstração do elemento subjetivo da conduta, cabendo ao interessado comprovar tão somente a ocorrência do fato lesivo, o dano sofrido e o respectivo nexo de causalidade.

Para dela se exonerar, incumbe ao fornecedor provar que o defeito do serviço não se verificou, ou caso tenha ocorrido, que deve ser imputado à própria vítima ou a terceiro (§3º).

Na hipótese, restou incontroverso o cancelamento imotivado da reserva de 01 quarto, pelo período de 29/12/2023 a 01/01/2024, no Hotel La Casita, situado à Rua Cento e Cinco, nº 177, Maricá/RJ.

Todavia, não se vislumbra que o cancelamento da reserva, no caso específico dos autos, tenha adquirido força para causar abalo emocional aos autores a ensejar reparação por danos morais, limitando-se, de fato, a mero aborrecimento da vida em sociedade.

Com efeito, a reserva foi cancelada apenas 01 semana depois de ter sido efetivada, ainda no início do mês de setembro, proporcionando aos demandantes tempo suficiente para se planejarem, mediante sua realocação, até as festas de fim de ano, o que seria completamente diferente se tivesse ocorrido no mês de dezembro, dias antes da viagem, ou até mesmo no momento do *check-in*.



Também não é crível que, em meados de setembro, e em curtíssimo espaço de tempo, o cancelamento da reserva tenha impossibilitado a viagem em família para Maricá/RJ em razão do súbito aumento de preços de hospedagem. Outrossim, obviamente que os *prints* do *site* do Booking juntados à inicial nada provam, eis que diversos elementos influenciam na variação de preços entre hospedagens.

Cumprе ressaltar que o cancelamento foi gratuito, devidamente informado, e com bastante antecedência, aos autores, sendo certo que, ao contrário do afirmado, sequer houve um pré-pagamento pela reserva.

Por fim, não há que se falar na aplicação da Teoria do Desvio Produtivo, uma vez que inexistе prova de perda intolerável do tempo útil dos consumidores na tentativa de resolver a questão previamente ao ajuizamento da demanda.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso, majorando-se os honorários advocatícios para 20% sobre o valor da causa, com fulcro no art. 85, § 11, do CPC.

Rio de Janeiro, 16 de setembro de 2025.

MARCIA FERREIRA ALVARENGA
DESEMBARGADORA RELATORA