



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

**Número do** 1.0000.18.114897-4/001      **Númeraço** 5000858-  
**Relator:** Des.(a) Maurício Pinto Ferreira (JD Convocado)  
**Relator do Acordão:** Des.(a) Maurício Pinto Ferreira (JD Convocado)  
**Data do Julgamento:** 18/12/0018  
**Data da Publicação:** 21/01/2019

**EMENTA:** APELAÇÕES CÍVEIS - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - SITE DE RESERVAS DE HOTEL - LEGITIMIDADE PASSIVA - INTEGRANTE DA CADEIA DE CONSUMO - QUARTO NÃO DISPONÍVEL - VIAGEM AO EXTERIOR - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - VALOR - MAJORAÇÃO - NECESSIDADE - HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA - MONTANTE ADEQUADO.

- A legitimidade ad causam trata de requisito de validade relacionado à relação jurídica de direito material deduzida pelas partes. Sendo assim, possui legitimidade processual a parte que tiver vínculo com o direito material reivindicado.
- O fornecedor de produtos e serviços responde objetivamente pelos danos decorrentes da falha no serviço, devendo ressarcir o ofendido, nos termos do artigo 14 do CDC, pelos prejuízos causados.
- A administradora de site que fornece o serviço de reserva de hotéis, fazendo desta sua atividade comercial, é parte da cadeia de consumo, respondendo, nos termos do artigo 25, § 1º do CDC, pelos danos decorrentes do cancelamento pelo estabelecimento hoteleiro da reserva.
- O dano moral caracteriza-se, em regra, pela violação aos direitos da personalidade, sendo a dor, humilhação, angústia ou sofrimento em si do indivíduo meras consequências da violação a um bem jurídico tutelado.
- Caracteriza danos morais a falha na prestação de serviço ofertado,



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

visto que o consumidor estava em viagem de férias, em país estrangeiro, sem conhecimento da língua local e, ainda assim, teve de procurar um novo estabelecimento para se hospedar, em cidade desconhecida.

- O valor da indenização por danos morais deve levar em consideração a situação de insegurança e frustração vivenciadas, em virtude do seu caráter punitivo e reparatório.

- Os honorários de sucumbência devem observar os critérios estabelecidos no artigo 85, § 2º do CPC, não se justificando a majoração do montante fixado para o patamar máximo legal, se o feito não exigiu produção probatória complexa.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.18.114897-4/001 - COMARCA DE MURIAÉ - APELANTE(S): BOOKING.COM BRASIL SERVICOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA., FABRICIO BORGES SILVA COSTA - APELADO(A)(S): BOOKING.COM BRASIL SERVICOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA., FABRICIO BORGES SILVA COSTA

## A C Ó R D ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 10ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em rejeitar a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelo segundo apelante. Dar provimento em parte ao primeiro recurso (Fabrício Borges Silva Costa). Negar provimento ao segundo recurso (booking.com).

JD. CONVOCADO MAURÍCIO PINTO FERREIRA

RELATOR.



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

JD. CONVOCADO MAURÍCIO PINTO FERREIRA (RELATOR)

## VOTO

Foram interpostos recursos de apelação por FABRÍCIO BORGES SILVA COSTA e BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA, autor e ré, respectivamente, contra a sentença proferida pela MM<sup>a</sup>. Juíza de Direito da 4<sup>a</sup> Vara Cível da Comarca de Muriaé que, nos autos da Ação Ordinária, julgou procedentes em parte os pedidos iniciais, condenando a requerida ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de indenização por danos morais em favor do requerente, valor corrigido pelos índices da CGJ a partir da sentença e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, nos termos do artigo 406 do CC, a contar da citação. Condenou, por fim, a ré ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação, conforme disposto no artigo 85, § 2º do CPC.

### 1ª APELAÇÃO P/ FABRÍCIO BORGES SILVA COSTA

Inconformado, o apelante afirma que ao realizar uma viagem à Colômbia reservou um quarto de hotel pelo site da apelada, porém, ao chegar neste estabelecimento não foi identificada a existência de reserva em nome daquele. Sustenta que o referido hotel estava lotado e, por isso, teve de procurar pela cidade, no exterior e sem falar a língua local, outro lugar para se hospedar.

Diz ter sofrido transtorno e desespero, vivenciando situação passível de lhe causar abalos morais. Ressalta que, conquanto reconhecido o dever de indenizar, o valor arbitrado em primeiro grau



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

deve ser majorado.

Salienta que a indenização deve ter caráter punitivo, tendo em vista o grau de pavor, aborrecimentos e transtornos causados ao apelante. Pretende a majoração também dos honorários de sucumbência.

Requer seja dado provimento ao recurso, para majorar a indenização arbitrada, bem como os honorários de sucumbência.

A apelada apresentou contrarrazões recursais reiterando a preliminar de ilegitimidade passiva, bem como arguindo a culpa exclusiva de terceiro e a inexistência de falha na prestação do serviço. Pugna seja negado provimento ao recurso.

**2ª APELAÇÃO P/ BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVAS DE HOTEIS LTDA**

Também inconformada, a recorrente, preliminarmente, suscita sua ilegitimidade passiva, ao argumento de que não possui relação com os fatos narrados na exordial. Aduz que não se responsabiliza pelo efetivo cumprimento dos serviços anunciados, na medida em que funciona como mero classificado online, que simplesmente aproxima o consumidor do prestador de serviço (anunciante).



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Reitera sua condição de simples intermediária entre o consumidor e o fornecedor de serviço, devendo o consumidor insurgir-se contra o hotel.

No mérito, defende que há culpa exclusiva de terceiro, no caso, o hotel contratado, uma vez que a recorrente em nada contribuiu para o fato gerador da demanda. Ressalta que não tem controle sobre as vagas disponíveis em cada hotel, de forma que o estabelecimento contratado é o responsável pelo "overbooking" ocorrido.

Assevera que o hospede apenas adquire os serviços da apelante para contratar o hotel e este serviço foi prestado, sendo o serviço de disponibilização da vaga reservada de responsabilidade do próprio estabelecimento. Diz que o usuário anuiu com os termos e condições de uso do site (booking.com), o qual estabelece que a apelante apenas se responsabiliza pela reserva no hotel, obrigação esta cumprida.

Argumenta que se o hotel anunciante insere no site da recorrente determinado número de vagas disponíveis, deverá atender às reservas feitas no referido site, visando evitar o "overbooking". Reafirma que o único responsável pelos danos causados ao recorrido é o hotel contratado.

Assevera que sequer foi comprovado o dano moral sofrido. Cita os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Requer seja dado provimento ao recurso para acolher as teses



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

defensivas, julgando improcedentes os pedidos exordiais.

Contrarrazões recursais apresentadas pelo apelado (documento de ordem nº 53) pugnando seja negado provimento ao apelo.

Reconhecida a prevenção deste Órgão Julgador, foram os autos remetidos para este Magistrado (doc. ordem nº 56).

Relatados, examino-os e ao final, os decido.

Recursos próprios, tempestivos, preparado o segundo e dispensado o preparo do primeiro, em razão da gratuidade judiciária deferida ao requerente.

Conheço dos apelos, presentes os demais pressupostos de admissibilidade.

Recebo as apelações nos termos do art. 1.012 do NCPC.

Inverto o julgamento dos recursos, analisando primeiramente o apelo interposto por BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVAS DE HOTEIS LTDA, a fim de manter a coerência da presente decisão.



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

2ª APELAÇÃO P/ BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVAS DE HOTEIS LTDA

## PRELIMINAR - ILEGITIMIDADE PASSIVA

A apelante afirma ser parte ilegítima para responder pelos danos supostamente sofridos pelo apelado, na medida em que não tem relação com os fatos narrados na exordial, tratando-se de mera intermediária do serviço, não podendo se responsabilizar por este.

A legitimidade ad causam trata de requisito de validade pertinente à relação jurídica de direito material deduzida pelas partes.

O eminente processualista Fredie Didier Jr. elenca a legitimidade processual como um dos requisitos de validade da demanda:

"A todos é garantido o direito constitucional de provocar a atividade jurisdicional. Mas ninguém está autorizado a levar a juízo, de modo eficaz, toda e qualquer pretensão, relacionada a qualquer objeto litigioso. Impõe-se a existência de um vínculo entre os sujeitos da demanda e a situação jurídica afirmada, que lhes autorize a gerir o processo em que esta será discutida.

Surge, então, a noção de legitimidade ad causam.

A legitimidade para agir (ad causam petendi ou ad agendum) é requisito de admissibilidade que se precisa investigar no elemento



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

subjetivo da demanda: os sujeitos. Não basta que se preencham os 'pressupostos processuais' subjetivos para que a parte possa atuar regularmente em juízo. É necessário, ainda, que os sujeitos da demanda estejam em determinada situação jurídica que lhes autorize a conduzir o processo em que se discuta aquela relação jurídica de direito material deduzida em juízo.

É a 'pertinência subjetiva da ação', segundo celebre definição doutrinária.

A esse poder, conferido pela lei, dá-se o nome de legitimidade ad causam ou capacidade de conduzir o processo. Parte legítima é aquela que se encontra em posição processual (autor e réu) coincidente com a situação legitimadora, 'decorrente de certa previsão legal, relativamente àquela pessoa e perante o respectivo objeto litigioso'.

(...)

Essa noção revela os principais aspectos da legitimidade ad causam: a) trata-se de uma situação jurídica regulada pela lei ('situação legitimante'; 'esquemas abstratos'; 'modelo ideal', nas expressões normalmente usadas pela doutrina); b) é qualidade jurídica que se refere a ambas as partes do processo (autor e réu); c) afere-se diante do objeto litigioso, a relação jurídica substancial deduzida - 'toda legitimidade baseia-se em regras de direito material', embora se examine à luz da situação afirmada no instrumento da demanda.

A legitimidade ad causam é bilateral, pois o autor está legitimado para propor ação em face daquele réu, e não em face de outro. 'Pode-se dizer, no que tange à legitimidade do réu, que não constitui ela normalmente uma legitimidade autônoma e desvinculada daquela do autor. Ambos são legitimados quando inseridos na mesma relação jurídico-processual emergente da pretensão. Da mesma forma, serão ambos carentes de legitimidade quando um deles estiver alheio a tal relação'." (Curso de Direito Processual Civil. Introdução ao Direito Processual Civil, Parte Geral e Processo de Conhecimento. Vol. 1. Salvador: Jus Podivm, 2016, p. 345/346)





# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Tem-se que a legitimidade para agir trata-se da capacidade da parte de sofrer os influxos da decisão a ser proferida, como sujeito da relação jurídica deduzida.

Sendo assim, possui legitimidade processual a parte que tiver vínculo com o direito material reivindicado.

No caso concreto, o apelado, em sua peça exordial, diz ter sofrido dano moral em decorrência da falha na prestação do serviço ofertado pela apelante, de forma que se torna evidente a legitimidade desta para responder pela demanda.

Registro que a responsabilidade em si da recorrente, bem como eventual culpa exclusiva de terceiro, são questões relacionadas ao mérito do apelo e com ele serão examinadas.

Assim sendo, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela apelante.

## MÉRITO

Cinge-se a controvérsia em se apurar a responsabilidade da apelante (BOOKING.COM) pelos eventuais danos causados ao apelado em razão da alegada falha na prestação do serviço.



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Nesse sentido, é sabido que o artigo 2º da Lei nº 8.078/90 conceitua consumidor como "toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final", ou seja, tem-se como consumidor todo aquele que adquire o bem ou serviço para o próprio consumo.

Assim sendo, aplicam-se ao caso dos autos as regras previstas no Estatuto do Consumidor, na medida em que a apelada adquiriu, na condição de destinatária final, o serviço ofertado pela recorrente.

Acerca da responsabilidade pelo defeito do serviço, dispõe o artigo 20 do Código de Proteção do Consumidor que o fornecedor responde pelos vícios que apresentar caracterizando-se como impróprio, dentre outras hipótese, quando se mostrarem inadequados para os fins que razoavelmente deles se espera (art. 20, § 2º).

Lado outro, quando da falha na prestação do serviço, decorrer danos ao patrimônio do consumidor, a indenização observará as regras do artigo 12 e seguintes do CDC, visto que se trata de fato do produto ou do serviço, respondendo o fornecedor objetivamente pelos danos causados ao consumidor.

Neste sentido manifestou-se o Superior Tribunal de Justiça sobre o tema:

**RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E**



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

MORAIS. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - CDC. SÚMULAS NºS 7/STJ E 282/STF. PRODUTO DEFEITUOSO. FATO DO PRODUTO. PRAZO PRESCRICIONAL.

1. Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais proposta por consumidor contra o fabricante e o comerciante de revestimentos cerâmicos após o surgimento de defeito do produto.

2. O vício do produto é aquele que afeta apenas a sua funcionalidade ou a do serviço, sujeitando-se ao prazo decadencial do art. 26 do Código de Defesa do Consumidor - CDC. Quando esse vício for grave a ponto de repercutir sobre o patrimônio material ou moral do consumidor, a hipótese será de responsabilidade pelo fato do produto, observando-se, assim, o prazo prescricional quinquenal do art. 27 do referido diploma legal.

3. A eclosão tardia do vício do revestimento, quando já se encontrava devidamente instalado na residência do consumidor, determina a existência de danos materiais indenizáveis e relacionados com a necessidade de, no mínimo, contratar serviços destinados à substituição do produto defeituoso. Desse modo, a hipótese é de fato do produto, sujeito ao prazo prescricional de 5 (cinco) anos.

4. No caso, embora a fabricante tenha reconhecido o defeito surgido em julho de 2000, 9 (nove) meses após a aquisição do produto, o consumidor, insatisfeito com a proposta de indenização que lhe foi apresentada, ajuizou ação de reparação de danos morais e materiais em 22/3/2002, quando ainda não superado o prazo prescricional.

5. Recursos especiais parcialmente conhecidos e não providos.

(REsp 1176323/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 03/03/2015, DJe 16/03/2015)

De qualquer forma, incumbe ao consumidor demonstrar a falha na prestação do serviço, bem como os danos decorrentes da referida falha, ao passo que o fornecedor deverá comprovar eventuais



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

excludentes de responsabilidade, a saber, inexistência do defeito, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º).

Nesse contexto, a recorrente afirma que não poderia ser responsabilizada pelo "overbooking" ocorrido, na medida em que funciona como mero classificado online, que simplesmente aproxima o consumidor do prestador de serviço (anunciante). Entende, assim, que a responsabilidade é exclusiva de terceiro, isto é, do hotel contratado.

Ocorre que, consoante disposto no artigo 25, § 1º do CDC, "havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação".

Com efeito, a apelante tem como atividade principal indicar aos seus clientes hotéis confiáveis, garantindo inclusive o "melhor preço", conforme consta em seu "Termos e Condições" (documento de ordem nº 29).

Ora, ao exercer tal atividade, por evidente, que a recorrente auferir lucros, devendo, assim, responder pelos danos decorrentes da falha na prestação deste serviço.

Isto porque o apelado teve conhecimento, acesso e fez a reserva do hotel no website administrado pela recorrente, confiando nas informações prestadas por esta, visto que, possivelmente, jamais teve contato com o estabelecimento hoteleiro, que se localiza em outro



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

país.

Nesse passo, se ao chegar ao local não há quartos disponíveis para hospedagem, a despeito da prévia reserva, repito, pelo site administrado pela apelante, evidente que esta responde pela falha na prestação deste serviço, porquanto integra a cadeia de consumo.

Nesse sentido, há julgado desta Corte Estadual:

**EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - INDENIZAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS - ILEGITIMIDADE AD CAUSAM - MATÉRIA DE MÉRITO- REJEITADA- EMPRESA INTERMEDIADORA DE RESERVA DE HOTEIS - LEGITIMIDADE - APLICAÇÃO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - INEXISTÊNCIA DE RESERVA ANTERIORMENTE CONFIRMADA - DANOS MORAIS - DESPESAS EFETUADAS PELOS CONSUMIDORES EM OUTRO HOTEL - DANO MATERIAL CONFIGURADO A SER INDENIZADO.**

- A legitimidade ativa, implica que o autor deve ser titular da situação jurídica apresentada em juízo e, a legitimidade passiva o dever de existir uma relação de sujeição em relação à pretensão do autor.

- A empresa que explora a prestação de serviços de reserva de hotéis através de portal da internet, integra a cadeia de consumo, sendo parte legítima para responder solidariamente com o hotel pelos danos causados aos consumidores.

- Após reserva em pousada, pagamento e confirmação da reserva, a negativa do estabelecimento em receber os hóspedes, sob alegação de inexistência da reserva, causa dano moral a ser indenizado.

- Sendo obrigado o consumidor a se dirigir a outro hotel, ante a negativa da existência de reserva anteriormente confirmada, responder por todas as despesas realizadas em outro hotel. (TJMG -



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Apelação Cível 1.0145.14.067807-2/001, Relator(a): Des.(a) Pedro Aleixo, 16ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 15/12/2016, publicação da súmula em 26/01/2017)

Portanto, não há se falar em culpa exclusiva de terceiro, na medida em que está configurada a responsabilidade da apelante pela falha na prestação do serviço, uma vez que ofertou, em seu site, a diária em um quarto de hotel para o apelado e não disponibilizou o referido serviço.

Em relação ao dano moral, o art. 5º, inciso X, da Constituição da República de 1988, prescreve:

Art. 5º. (...)

X - São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito de indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

Por sua vez, Carlos Roberto Gonçalves conceitua os danos morais nos seguintes termos:

"Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome etc., como se infere dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação.

(...)

O dano moral não é propriamente a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima do evento danoso, pois esses estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano. (...)



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

O direito, preleciona Eduardo Zannoni, 'não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre a qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente". (Direito Civil Brasileiro. Responsabilidade Civil. V. 4. São Paulo: Saraiva, 2013, p. 384)

Portanto, o dano moral não se caracteriza pela dor, humilhação, angústia ou sofrimento em si do indivíduo, sendo estas meras consequências da violação a um bem jurídico tutelado.

Assim sendo, entende-se que o dano moral caracteriza-se, em regra, como violação aos direitos da personalidade.

Este tem sido o entendimento do Superior Tribunal de Justiça sobre a questão:

**AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA. AFRONTA AO ART. 387, IV, DO CPP. DANO MORAL IN RE IPSA. FIXAÇÃO DE VALOR MÍNIMO. PEDIDO EXPRESSO DA ACUSAÇÃO OU DA PARTE OFENDIDA. DEFESA OPORTUNIZADA. TESE JULGADA EM RECURSO REPETITIVO. AGRAVO REGIMENTAL NÃO PROVIDO.**

1. Em se tratando de reparação por dano moral, a violação de direitos da personalidade nem sempre é facilmente demonstrada/comprovada. Ademais, a dor e o sofrimento, conforme doutrina mais moderna, não são imprescindíveis ao dano moral. Eles são, na verdade, apenas decorrências do dano, que podem ou não ocorrer. Por isso, a jurisprudência e a doutrina trabalham com a idéia de dano moral presumido (in re ipsa).

(...)



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

5. Agravo regimental não provido.

(AgRg no REsp 1675698/MS, Rel. Ministro RIBEIRO DANTAS, QUINTA TURMA, julgado em 22/05/2018, DJe 30/05/2018)

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. SAQUE INDEVIDO EM CONTA-CORRENTE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SUJEITO ABSOLUTAMENTE INCAPAZ. ATAQUE A DIREITO DA PERSONALIDADE. CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL. IRRELEVÂNCIA QUANTO AO ESTADO DA PESSOA. DIREITO À DIGNIDADE. PREVISÃO CONSTITUCIONAL. PROTEÇÃO DEVIDA.

(...)

3. Portanto, dano moral é todo prejuízo que o sujeito de direito vem a sofrer por meio de violação a bem jurídico específico. É toda ofensa aos valores da pessoa humana, capaz de atingir os componentes da personalidade e do prestígio social.

4. O dano moral não se revela na dor, no padecimento, que são, na verdade, sua consequência, seu resultado. O dano é fato que antecede os sentimentos de aflição e angústia experimentados pela vítima, não estando necessariamente vinculada a alguma reação psíquica da vítima.

5. Em situações nas quais a vítima não é passível de detrimento anímico, como ocorre com doentes mentais, à configuração do dano moral é absoluta e perfeitamente possível, tendo em vista que, como ser humano, aquelas pessoas são igualmente detentoras de um conjunto de bens integrantes da personalidade.

6. Recurso especial provido.

(REsp 1245550/MG, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 17/03/2015, DJe 16/04/2015)

No caso concreto, entendo que a frustração da expectativa e





# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

confiança depositada pelo apelado no serviço ofertado pela apelante é suficiente para lhe causar abalos, afetando sua incolumidade psíquica, trazendo insegurança, frustração e aborrecimentos, visto que aquele estava em uma viagem de férias, em país estrangeiro, sem conhecimento da língua local e, ainda assim, teve de procurar um novo estabelecimento para se hospedar, em cidade desconhecida.

## 1ª APELAÇÃO P/ FABRÍCIO BORGES SILVA COSTA

Insurge-se o apelante contra o valor da indenização por danos morais e dos honorários de sucumbência arbitrados, pretendendo a majoração de ambos, por considerá-los insuficientes.

No que tange ao quantum devido a título de indenização, preleciona Humberto Theodoro Júnior:

"Impõe-se rigorosa observância dos padrões adotados pela doutrina e jurisprudência, inclusive dentro da experiência registrada no direito comparado para evitar-se que as ações de reparação de dano moral se transformem em expedientes de extorsão ou de espertezas maliciosas e injustificáveis. As duas posições sociais e econômicas, da vítima e do ofensor, obrigatoriamente, estarão sob análise, de maneira que o juiz não se limitará a fundar a condenação isoladamente na fortuna eventual de um ou na possível pobreza do outro." (JÚNIOR, Humberto Theodoro. Dano Moral. 5ª ed. São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 2007).

É sabido que o ressarcimento pelo dano moral decorrente de ato ilícito é uma forma de compensar o mal causado e não deve ser usado como fonte de enriquecimento ou abuso. Nesse sentido, a sua fixação deve levar em conta o estado de quem o recebe e as condições de



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

quem paga.

Este numerário deve proporcionar à vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, produzindo, no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual procedimento, forçando-o a adotar uma cautela maior, diante de situação como a descrita nestes autos.

A respeito da fixação de indenizações decorrentes de danos morais, entendo que deve o Julgador pautar-se pelo bom-senso, moderação e prudência, de acordo com o seu livre convencimento, sem perder de vista que, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível e, por outro, ela não pode tornar-se fonte de lucro, devendo o Julgador, neste ponto, cuidar de distinguir cada caso concreto, considerando os princípios constitucionais da proporcionalidade e da razoabilidade.

Em face de tais premissas, tenho que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) mostra-se mais adequado e proporcional ao dano sofrido, sobremaneira, ao se considerar que o apelante planejou sua viagem, escolhendo e reservando previamente o hotel em que ficaria, confiando no site administrado pela apelada, e teve frustrada tal expectativa, tendo que, como dito, em país estrangeiro e sem falar a língua local, procurar novo estabelecimento para se hospedar, fato que deve ser adequadamente compensado e valorado.

Quanto ao valor dos honorários de sucumbência, o artigo 85, § 2º indica que deve ser fixado entre 10 e 20% sobre o valor da condenação, observando-se os seguintes critérios: o grau de zelo do profissional; o lugar de prestação do serviço; a natureza e a



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

importância da causa; o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço.

No caso dos autos, a despeito das alegações da recorrente, não existe justificativa para majorar os honorários que foram arbitrados em 15% sobre o valor da condenação, principalmente ao se considerar que o feito não demandou a produção de provas pericial ou testemunhal, tampouco comparecimento em audiência de instrução.

Assim sendo, a meu ver, não há razões para o arbitramento dos honorários no patamar máximo legal, como pretende o recorrente, estando adequado o percentual fixado.

Isso posto, DOU PROVIMENTO EM PARTE AO PRIMEIRO RECURSO de FABRÍCIO BORGES SILVA COSTA, para majorar o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido desta decisão pelos índices da CGJ.

Lado outro, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela segunda apelante e, no mérito, NEGO PROVIMENTO AO SEGUNDO APELO DE BOOKING.COM.

Custas recursais pela segunda apelante, em virtude da sucumbência mínima do primeiro apelante. Majoro os honorários de sucumbência fixados em primeiro grau, para 17% sobre o valor da condenação, com fundamento no artigo 85, § 11 do CPC.



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

É como voto.

DES. VICENTE DE OLIVEIRA SILVA - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. MANOEL DOS REIS MORAIS - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "REJEITARAM A PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA SUSCITADA PELO SEGUNDO APELANTE. DERAM PROVIMENTO EM PARTE AO PRIMEIRO RECURSO (FABRÍCIO BORGES SILVA COSTA). NEGARAM PROVIMENTO AO SEGUNDO RECURSO (BOOKING.COM)."