



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2023.0000842305

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001403-03.2022.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado H. I. DO F. LTDA, é apelada/apelante V. A. DE S. (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente), CARMEN LUCIA DA SILVA E JOÃO ANTUNES.

São Paulo, 28 de setembro de 2023.

HUGO CREPALDI
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1001403-03.2022.8.26.0006
 Comarca: São Paulo
 Apelantes/Apeladas: H. I. do F. LTDA.; V. A. de S.
 Voto nº 33.641

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – DANO MORAL – Contrato de hospedagem – Invasão violenta do quarto ocupado pela consumidora – Fato do serviço – Ausência da segurança esperada do prestador de serviço – Situação que superou o mero aborrecimento - Indenização devida – Precedentes – Quantificação que deve pautar-se pela razoabilidade – Negado provimento aos recursos.

Vistos.

Trata-se de apelação e de recurso adesivo interpostos na ação indenizatória que **V. A. DE S.** move contra **H. I. DO F. LTDA.**, objetivando a reforma da sentença (fls. 149/153) proferida pela MM^a. Juíza de Direito da 4ª Vara Cível do Foro Regional de Penha de França, da Comarca de São Paulo, Dra. Ana Luiza Queiroz do Prado, que julgou procedente a demanda para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral fixada em R\$ 15.000,00. Em razão da sucumbência, foi a ré condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apela a ré (fls. 156/167) e argui culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, não havendo prova de falha na prestação de seus serviços. Sustenta, ainda, não ter sido demonstrada a ocorrência de dano moral indenizável na presente demanda.

Recorre adesivamente a autora (fls. 170/176) e pleiteia a majoração do valor indenizatório para R\$ 40.000,00.

Apresentadas contrarrazões (fls. 180/193), bem como oposição ao julgamento virtual (fls. 198 e 200), os recursos foram recebidos nos efeitos devolutivo e suspensivo (fls. 209).

É o relatório.

A autora, acompanhada de terceiro, contratou os serviços da ré, consistente na utilização de um quarto do estabelecimento, por um determinado período de tempo.

Incontroverso que o quarto privativo foi invadido, mediante arrombamento, pelo ex-marido da autora, o qual teria lhe ameaçado e agredido, sob o fundamento de ali estar para manter relações extraconjugais.

Diversamente do que afirma a prestadora de serviços apelante, a invasão – ainda mais de forma violenta – de quarto de pessoa hospeda em um estabelecimento como o da ré não é uma situação esperada, independentemente do fato de que o consumidor esteja, supostamente, cometendo adultério.

Não é crível que a apelante queira impor à



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

vítima a culpa pelo constrangimento por ela sofrido dentro das dependências da suíte alugada pelo casal, sendo certo que toda a situação se deu dentro do ambiente privado e, não, na área comum do estabelecimento, tampouco na via pública.

Nos termos do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, "o *fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos*".

Extrai-se da lição de Flávio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves o seguinte:

O fato do serviço ou defeito está tratado pelo art. 14 do CDC, gerando a responsabilidade civil objetiva e solidária entre todos os envolvidos com a prestação, pela presença de outros danos, além do próprio serviço como bem de consumo.

(...)

Assim como ocorre com o produto, o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento; o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º, da Lei 8.078/1990). (Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual. Volume Único. 8ª edição. São Paulo: Método, 2019. Página 165).

O mínimo que se espera de um prestador de serviço de hospedagem, ainda que no seguimento de "motelaria", é a garantia de privacidade e segurança aos consumidores, não sendo



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

esperado que qualquer pessoa invada o local privado, ainda que tenha acessado a área comum do estabelecimento se passando por um cliente.

Eventual prejuízo causado à ré por terceiro (invasor) não pode prejudicar o consumidor, incumbindo à prestadora de serviço buscar ressarcimento por vias próprias. Neste sentido:

Apelação - Prestação de serviços - Cobrança indevida - Dano moral. (...) Eventual culpa de terceiro há de ser arguida por meio da via processual adequada. Apelação desprovida.

(TJSP; Apelação Cível 0180035-63.2011.8.26.0100; Relator (a): Lino Machado; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/07/2014; Data de Registro: 17/07/2014)

Sendo assim, a autora faz jus ao recebimento de indenização por dano moral. Neste sentido, há precedentes desta Corte:

APELAÇÃO - Indenizatória - Danos morais configurados - Invasão de quarto de hóspede por desconhecido - Sentença de procedência mantida - Recurso Improvido.

Trecho do voto do relator:

Se a culpa pelo constrangimento a que foram submetidos os autores não decorre da negligente prestação dos serviços de hospedagem de curta duração, este o conceito da atividade de hotéis, atualmente, a responsabilidade decorre da imprudência de não manter vigilância adequada sobre as pessoas que trafegam pelas dependências do estabelecimento.

De qualquer perspectiva que se examine a conduta dos prepostos da ré, e a relação deles com os fatos provados, emerge soberana e clara a responsabilidade pelos danos extrapatrimoniais que atingiram o casal autor.

(TJSP; Apelação Cível 0123976-02.2009.8.26.0011; Relator (a): Maury

Apelação Cível nº 1001403-03.2022.8.26.0006



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Bottesini; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2013; Data de Registro: 05/07/2013)

Apelação Cível. Ação de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência do pedido. Inconformismo de ambas as partes. Prestação de serviço de hospedagem. Relação de consumo. Invasão do quarto em que a autora estava com o namorado por mediante que visava subtrair seus pertences. Fato do serviço e risco da atividade a autorizar a responsabilidade civil da ré. Fortuito interno. Segurança não fornecida. Inteligência do art. 14, caput e §§ 1º e 3º, do CDC. Indenização por danos morais. Concreta afronta a núcleo essencial de proteção conferida pelo ordenamento, não se tratando de mero dissabor ou incômodo. Ré que foi vítima de extrema violência, sofrendo lesão corporal e presenciando o assassinato do namorado. Quantum indenizatório majorado para R\$ 50.000,00 – montante proporcional e compatível com a extensão do dano. Recurso de apelação da ré desprovido e recurso de apelação da autora parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1000087-77.2022.8.26.0127; Relator (a): Rômulo Russo; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2023; Data de Registro: 31/07/2023)

Sobre o tema, convém ressaltar, ainda, a lição do festejado ORLANDO GOMES:

“Dano moral é, portanto, o constrangimento que alguém experimenta em consequência de lesão em direito personalíssimo, ilícitamente produzida por outrem. (...) Observe-se, porém, que esse dano não é propriamente indenizável, visto como indenização significa eliminação do prejuízo e das consequências, o que não é possível quando se trata de dano extrapatrimonial. Prefere-se dizer que é compensável. Trata-se de compensação, e não de ressarcimento. Entendida nestes termos a obrigação de quem o produziu, afasta-se a objeção de que o dinheiro não pode ser o equivalente da dor, porque se reconhece que, no caso, exerce outra função dupla, a de expiação, em relação ao culpado, e a

Apelação Cível nº 1001403-03.2022.8.26.0006



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

de satisfação, em relação à culpa”. (Obrigações. 11ª ed., Rio de Janeiro: Editora Forense, pp. 271-272).

Quanto à necessidade de comprovação, importante notar que a caracterização do dano moral decorre da própria conduta lesiva, sendo aferido segundo o senso comum do homem médio, conforme leciona CARLOS ALBERTO BITTAR:

“(...) na concepção moderna da teoria da reparação dos danos morais prevalece, de início, a orientação de que a responsabilização do agente se opera por força do simples fato da violação (...) o dano existe no próprio fato violador, impondo a necessidade de resposta, que na reparação se efetiva. Surge 'ex facto' ao atingir a esfera do lesado, provocando-lhe as reações negativas já apontadas. Nesse sentido é que se fala em 'damnum in re ipsa'. Ora, trata-se de presunção absoluta ou 'iure et de iure', como a qualifica a doutrina. Dispensa, portanto, prova em contrário. Com efeito corolário da orientação traçada é o entendimento de que não há que se cogitar de prova de dano moral.” (Reparação civil por danos morais. 2ª ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, pp. 202-204)

De fato, é evidente a repercussão negativa gerada pela invasão violenta de ambiente privado, com consequentes agressões físicas e verbais. Não se tratou, pois, de mero aborrecimento.

O abalo, assim, é consequência inexorável, devendo-se ter por presumida a ocorrência de dano moral e o dever legal de indenizá-lo, nos termos do art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

Resta a análise do *quantum* indenizatório.

A dificuldade inerente a tal questão reside no



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

fato da lesão a bens meramente extrapatrimoniais não ser passível de exata quantificação monetária, vez que impossível seria determinar o exato valor da honra, do bem estar, do bom nome ou da dor suportada pelo ser humano.

Não trazendo a legislação pátria critérios objetivos a serem adotados, a doutrina e a jurisprudência apontam para a necessidade de cuidado, devendo o valor estipulado atender de forma justa e eficiente a todas as funções atribuídas à indenização: ressarcir a vítima pelo abalo sofrido (função satisfativa) e punir o agressor de forma a não encorajar novas práticas lesivas (função pedagógica).

Tomando-se por base aspectos do caso – extensão do dano, condições socioeconômicas e culturais das partes, condições psicológicas e grau de culpa dos envolvidos – o valor deve ser arbitrado de maneira que atinja de forma relevante o patrimônio do ofensor, porém sem ensejar enriquecimento ilícito da vítima.

No caso dos autos, mostra-se razoável o valor arbitrado em Primeiro Grau, em R\$ 15.000,00, com correção monetária desde a data da sentença e incidência de juros moratórios contados da citação.

Por derradeiro, tendo em vista o desprovimento do recurso interposto pela parte vencida e condenada ao pagamento de honorários advocatícios em primeiro grau, em atenção ao disposto no artigo 85, §§ 1º e 11 do Código de Processo Civil, segundo os quais o Tribunal, ao julgar o recurso, majorará os honorários fixados anteriormente, levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, determino o aumento dos honorários de sucumbência devidos ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

patrono da autora para 12% sobre o valor da condenação.

Pelo exposto, nego provimento aos recursos.

HUGO CREPALDI

Relator