



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000990798

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1156029-18.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado AIR B&B SERVIÇOS DIGITAIS LTDA, são apelados/apelantes --, --, ---, --, -- (MENOR) e --- (MENOR).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do corréu, não provido o dos autores. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARIO GAIARA NETO (Presidente sem voto), SCHMITT CORRÊA E JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS.

São Paulo, 14 de outubro de 2026.

CÉSAR AUGUSTO FERNANDES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto 03979 Apelação Cível nº 1156029-18.2024.8.26.0100

29ª Câmara de Direito Privado

Comarca: São Paulo - Foro Central Cível

Apelantes/Apeladas: Airbnb Plataforma Digital Ltda. e --, --, --, --, -- (menor representado) e -- (menor assistida)

Interessado: --

Ementa. Prestação de serviços. Hospedagem. Plataforma digital. Airbnb. Indenizatória por danos materiais e morais. Cancelamento unilateral da reserva pelo anfitrião. Revelia do corréu. Procedência. Condenação dos réus, solidariamente, ao pagamento de R\$6.072,86 (danos materiais) e R\$10.000,00 (danos morais). Recursos de apelação da corré Airbnb e dos Autores. Preliminar de ilegitimidade passiva. Rejeição. Responsabilidade da plataforma restrita à devolução dos valores pela acomodação não usufruída. Para danos, a culpa é exclusiva de terceiro, a retirar nexo causal em relação à plataforma digital, a teor do art. 14, § 3º, inciso II, da Lei nº 8.078/90. Conduta ilícita exclusiva do anfitrião corréu. Restituição integral do valor desembolsado pela reserva efetuada de modo imediato pela corré Airbnb logo após a comunicação do cancelamento do anúncio. Inexistência de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

defeito próprio na prestação do serviço da corré com nexo causal para os danos. Reforma da r. sentença para julgar a ação improcedente em face da corré Airbnb. Condenação integral exclusivamente em face do anfitrião corréu revel que cancelou o pacto de forma abrupta. Recurso dos autores para majoração dos danos morais. Investida recursal rejeitada. Manutenção do *quantum* fixado em R\$10.000,00. Verba indenizatória proporcional e razoável à extensão da lesão e suficiente para reparar o núcleo familiar. RECURSO DA CORRÉ PROVIDO e RECURSO DOS AUTORES NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos em face da r. sentença de fls. 425/430 que, em ação indenizatória por danos materiais e morais movida por --, ---, --,

2

--, -- e -- em face de --- e Airbnb Plataforma Digital Ltda.

Na origem, a parte autora narrou que planejou viagem de férias para a --, Município de Barreirinhas/MA, entre 19 e 27 de julho de 2024. Em março de 2024, reservou a residência de propriedade do corréu -- por meio da plataforma digital Airbnb, com o pagamento do valor de R\$15.959,65. Contratou previamente passeios e traslados locais no montante de R\$13.050,00. No dia 18 de julho de 2024, véspera da entrada no imóvel, o anfitrião cancelou a reserva sob a justificativa de emergência familiar e sobreposição de reservas (overbooking). A plataforma Airbnb efetuou de imediato o reembolso integral da quantia paga. Diante da alta temporada, os autores contrataram três hospedagens sucessivas e fracionadas entre as localidades de Atins e Barreirinhas (Booking, Airbnb e particular), com gasto total de R\$18.382,51, o que gerou diferença a maior de R\$2.422,86 em relação à contratação originária. Relatam despesas extraordinárias de transporte no valor de R\$3.650,00. Postularam a condenação solidária dos réus ao ressarcimento dos danos materiais no montante de R\$6.072,86 e ao pagamento de compensação por danos morais no valor de R\$10.000,00 para cada coautor.

Citada, a ré Airbnb ofertou contestação às fls. 86/109. Suscitou preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam*. No mérito, sustentou ausência de conduta ilícita e de falha na prestação do serviço, pois processou o reembolso integral imediato e disponibilizou *voucher* para utilização em outra reserva. Defendeu que o cancelamento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

decorreu de ato exclusivo do anfitrião, sem nexo de causalidade com a atividade da intermediadora. Impugnou os danos materiais pela falta de prova idônea da terceira contratação particular e pela natureza ordinária dos gastos de transporte. Refutou a ocorrência de danos morais, ou subsidiariamente arbitramento reduzido.

O corréu --, citado por carta com aviso de recebimento positivo (fls. 349 e 366), não ofereceu resposta.

Houve réplica às fls. 402/408.

Em sede de especificação de provas, as partes requereram o julgamento antecipado da lide (fl. 415 e fls. 417/418).

O D. Juízo 'a quo' julgou a ação procedente, fundamentada sua convicção na

3

existência de relação de consumo, na responsabilidade objetiva e solidária dos integrantes da cadeia de fornecimento e no defeito do serviço consubstanciado no cancelamento da hospedagem às vésperas do início da estadia. Reconheceu comprovados os prejuízos materiais e condenou os réus, de forma solidária, ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$6.072,86, bem como ao pagamento da quantia de R\$10.000,00 a título de danos morais para o conjunto dos autores.

Irresignada, apela a corré Airbnb Plataforma Digital Ltda. às fls. 439/461. Em suas razões recursais, reitera a preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, defende a inexistência de nexo causal e de ato ilícito praticado pela plataforma, cuja atuação se limitou à disponibilização do ambiente virtual e ao processamento do pagamento. Afirma que efetuou a devolução integral e imediata dos valores pagos pela reserva. Sustenta que o cancelamento da estadia adveio de conduta exclusiva do anfitrião corréu. Requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos ou, subsidiariamente, afastar ou reduzir as indenizações por danos materiais e morais.

Igualmente inconformados, apelam os autores às fls. 486/496. Em suas razões, sustentam que a indenização moral global de R\$10.000,00 é insuficiente, motivo pelo qual buscam a majoração da indenização para R\$10.000,00 para cada um dos autores.

Foram apresentadas as respectivas contrarrazões.

A Douta Procuradoria Geral de Justiça emitiu parecer às fls. 535/539, no sentido do desprovimento de ambos os recursos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o relatório.

Preenchidos os requisitos extrínsecos e intrínsecos de admissibilidade recursal, conhece-se de ambos os recursos de apelação.

De início, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam* arguida pela corré Airbnb Plataforma Digital Ltda.

A verificação das condições da ação se dá à luz da teoria da asserção, a partir das afirmações deduzidas na petição inicial. Os autores imputam à plataforma digital falha na prestação de serviço decorrente de contrato de hospedagem perfectibilizado em seu ambiente eletrônico. A empresa auferiu remuneração direta

4

pela taxa de serviço e participa da cadeia negocial, circunstância suficiente para conferir-lhe pertinência subjetiva passiva para figurar na lide, reservada a efetiva existência do dever de indenizar ao exame do mérito.

No mérito, a controvérsia recursal reside em definir: (i) a extensão da responsabilidade da corré Airbnb Plataforma Digital Ltda. em face do cancelamento da reserva pelo anfitrião corréu; (ii) a subsistência de obrigação indenizatória por danos materiais suplementares e morais a cargo da intermediadora; e (iii) a adequação do *quantum* fixado a título de danos morais, objeto do pleito de majoração formulado pelos autores.

A relação jurídica travada entre os litigantes se submete aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, na medida em que os autores figuram como destinatários finais dos serviços (art. 2º da Lei nº 8.078/90) e a empresa ré atua profissionalmente no mercado com o fornecimento de serviços de intermediação e tecnologia (art. 3º do mesmo diploma legal).

O regime de responsabilidade dos fornecedores nas relações de consumo tem natureza objetiva, fundada na teoria do risco da atividade (art. 14, caput, do CDC). Todavia, a própria legislação consumerista consagra expressamente as causas de exclusão do nexo de causalidade no § 3º do art. 14, dentre as quais a culpa exclusiva de terceiro (inciso II).

Constata-se que a contratação originária da residência situada em Atins/MA se deu pelo aplicativo da corré em março de 2024, para usufruto entre 19 e 27 de julho de 2024, mediante o pagamento de R\$15.959,65 (fls. 21/22).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ocorre que, no dia 18 de julho de 2024, data imediatamente anterior ao início da estadia, o anfitrião correu -- promoveu o cancelamento unilateral da reserva, com a justificativa expressa de emergência familiar e sobreposição de reservas decorrente de overbooking por ele perpetrado (fls. 29).

Cientificada da desistência do anfitrião, a corre AirbnB Plataforma Digital Ltda. agiu em conformidade com boa-fé e processou de pronto o estorno integral da quantia de R\$15.959,65 na mesma data (fl. 31) e disponibilizou auxílio operacional para a localização de novas acomodações com disponibilização de R\$399,00 em cupom para utilização na próxima reserva (fls. 96).

5

A obrigação primária de disponibilizar o imóvel, zelar pelo calendário de ocupação e honrar a locação recai exclusivamente sobre o anfitrião.

A responsabilidade da plataforma digital circunscreve-se à garantia da devolução integral e imediata dos valores pagos pela reserva frustrada. Uma vez efetivada a restituição integral do numerário, resta adimplida a responsabilização afeta à intermediadora.

Os prejuízos materiais excedentes -consistentes na diferença de preço para a contratação de outras acomodações de última hora (R\$2.422,86) e nos gastos extraordinários com deslocamento e transporte entre Barreirinhas e Atins (R\$3.650,00) -, bem como os transtornos de ordem anímica decorrentes da desestruturação do roteiro de férias, têm como causa direta, a conduta ilícita do correu --, anfitrião, que às vésperas do Chek-in cancelou de inopino a reserva da hospedagem.

A conduta do anfitrião constitui fato de terceiro, insuscetível de controle prévio pela intermediadora, a caracterizar fortuito externo apto a romper o liame de causalidade entre a conduta da corre AirbnB e os danos materiais e morais sofridos pelos autores.

Neste sentido, a jurisprudência desta Col. Corte. Confirma-se.

RECURSO INONIMADO. CANCELAMENTO DE RESERVA DE HOSPEDAGEM. PLATAFORMA AIRBNB. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. Locação para temporada por meio da plataforma de intermediação. Cancelamento realizado pelo anfitrião, devido a problemas no imóvel. Reembolso realizado nos termos da política de cancelamento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Fato comunicado ao usuário com antecedência de um mês e de forma justificada. Ausência de defeito na prestação dos serviços da ré e afronta aos direitos da personalidade. Dano moral não configurado. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Recurso Inominado Cível

1011764-31.2022.8.26.0604; Relator (a): Henrique Nader - Colégio Recursal; Órgão Julgador: 5ª Turma Recursal Cível; Foro de Sumaré - Vara do Juizado Especial Cível e

Criminal; Data do Julgamento: 22/05/2024; Data de Registro: 22/05/2024)

Prestação de serviços de hospedagem, mediante utilização da plataforma digital Airbnb Ação de indenização por danos morais e materiais Reserva cancelada pelo

6

anfitrião com aviso prévio e antecedência razoável possibilitando a busca por nova hospedagem – Cancelamento da reserva que ocorreu por justo motivo e em conformidade com os termos e condições de uso da plataforma Empresa ré que se prontificou em indicar novas acomodações, realizou o reembolso integral do valor pago e disponibilizou cupons em valores expressivos, os quais foram utilizados pelos autores em outra reserva – Falha na prestação de serviços e ilícito contratual não evidenciados Danos materiais, que de todo modo, não foram comprovados – Danos morais inexistentes Indenizações descabidas - Sentença de improcedência mantida - Recurso ao qual se nega provimento. (TJSP; Apelação

Cível 1035692-66.2025.8.26.0002; Relator (a): Mário Daccache; Órgão Julgador: 29ª

Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2025; Data de Registro: 30/09/2025)

Desse modo, caracterizada a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, não há como impor à corré Airbnb Plataforma Digital Ltda. o dever de indenizar danos materiais suplementares ou morais, cuja autoria e causalidade pertencem com exclusividade ao anfitrião corréu ---.

Por conseguinte, a r. sentença comporta reforma para julgar a ação improcedente em relação à corré Airbnb Plataforma Digital Ltda.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Resta apreciar o recurso de apelação interposto pelos autores, cujo objeto se restringe ao pleito de majoração da verba indenizatória por danos morais.

O recurso dos autores não comporta acolhimento.

A fixação da indenização por dano moral há de observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem descuidar da extensão do dano (art. 944 do Código Civil) e da vedação ao enriquecimento sem causa (art. 884 do Código Civil). A verba destina-se a propiciar justa compensação ao ofendido e a incutir efeito pedagógico no causador do dano, sem transmutar-se em fonte de ganho desmedido.

Na hipótese, embora inequívocos os contratemplos, a viagem da família não restou de todo inviabilizada porquanto os autores lograram usufruir dos passeios programados e das acomodações substitutivas na região de destino.

A quantia global de R\$10.000,00 é adequada e condizente com a gravidade do evento e com os parâmetros adotados por esta Col. Câmara em hipóteses

7

análogas. Mantém-se, pois, o *quantum* da condenação indenizatória extrapatrimonial, a cargo exclusivo do corréu ---.

Por fim, com o intuito de evitar o ritual de passagem estabelecido no art. 1.025 do CPC/2015, a multiplicação de embargos de declaração prequestionadores e os prejuízos deles decorrentes, nos termos do art. 8º do CPC, (em especial, dos princípios da razoabilidade e da eficiência), assim como do princípio da duração razoável do processo, para fins de "prequestionamento", desde logo consideram-se incluídos neste acórdão os elementos que cada uma das partes suscitou em suas razões e contrarrazões de recurso, e ficam ainda as partes advertidas do disposto no artigo 1.026, § 2º do CPC.

NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO DOS AUTORES e DÁ-SE AO DA CORRÉ para julgar a ação improcedente em relação a ela. Arcarão os autores com custas e despesas processuais da corré Airbnb, fixados os honorários advocatícios devidos pelos autores aos patronos da corré em 10% sobre o proveito econômico obtido com o apelo, ou seja, sobre a condenação ora afastada.

CÉSAR AUGUSTO FERNANDES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO