



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000632314

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024783-23.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante -----, é apelada -----.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente sem voto), ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI E CARMEN LUCIA DA SILVA.

São Paulo, 1º de julho de 2026.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1024783-23.2024.8.26.0576

Apelante: -----

Apelada: -----

TJSP – 33ª Câmara de Direito Privado

(Voto nº SMO 53488)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Hotelaria – Hóspede que teve o quarto invadido por estranhos durante estadia, no período da madrugada – Entrada das pessoas franqueada pela funcionária da recepção, que confeccionou chave eletrônica nova para os estranhos – Falha clara de segurança – Violação inquestionável da intimidade e risco à integridade física da consumidora – Legitimidade passiva e responsabilidade da empresa corretamente reconhecidas – Discussões sobre temas irrelevantes para a análise da confessa falha na prestação dos serviços – Dano material demonstrado, a ser apurado na fase executiva – Dano moral caracterizado – Presentes os requisitos – Valor mantido – Sentença mantida.

Honorários advocatícios de sucumbência majorados, em aplicação ao disposto no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto por

----- (fls. 148/164) contra a r. sentença de fls. 137/144, proferida pela MM. Juíza da 3ª Vara Cível da Comarca de São José do Rio Preto, Dra. Priscilla Maria Basseto Avallone Farah, que julgou parcialmente procedente a ação de reparação de danos materiais e morais cumulada com lucros cessantes movida por -----, para condenar a requerida a pagar à autora a quantia de R\$ 20.000,00 a título de compensação por danos morais, corrigidos do arbitramento e acrescidos de juros da data do evento danoso. Ainda, foi a ré condenada a pagar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reparação a título de danos materiais, a ser apurada em liquidação de sentença, devidamente corrigida do desembolso e acrescida de juros do evento danoso. O pedido de lucros cessantes foi rejeitado. Foi reconhecida a sucumbência recíproca, proporcionalmente repartida (70x30% em desfavor da ré) relativas às custas processuais, fixados os honorários advocatícios em 10% do valor rejeitado pelos lucros cessantes a serem pagos pela autora e em 10% do valor da condenação a serem pagos pela ré.

Sustenta a apelante que a r. sentença comporta reforma. Discorre sobre os fatos, insistindo na preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, tece considerações sobre o ocorrido, suscitando dúvidas quanto aos fatos e suas motivações, questionando a motivação das pessoas estranhas que teriam adentrado ao quarto da apelada. Aponta contradições quanto ao arrombamento da maçaneta. Quanto aos danos materiais, nega sua responsabilidade, questionando as despesas reclamadas. Nega a existência de danos morais a justificar a condenação a esse respeito, alternativamente requerendo a redução da indenização, caso mantida. Postula o provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 177/184, pela manutenção da r. sentença, com pedido de majoração dos honorários advocatícios.

É o relatório.

Presentes os pressupostos recursais, conheço do recurso, recebendo-o em seus regulares efeitos, mas nego-lhe provimento.

Pelo que se depreende dos autos, a apelada se hospedou nas dependências do hotel apelante, durante exercício de sua atividade profissional de representante comercial, ocorrendo os fatos na madrugada de 21.03.24.

Sob a ótica da proteção ao consumidor e da facilitação da defesa de seus direitos (art. 6º, VIII, do CDC), aplica-se a Teoria da Aparência, não havendo que se falar em ilegitimidade da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelante, como bem observado pela magistrada, corretamente rejeitada a preliminar na r. sentença, reiterada em seu recurso.

O empreendimento empresarial administrado pela apelante abrange os estabelecimentos de rede hoteleira na qual hospedada a consumidora, caracterizada cadeia complexa de consumo a ensejar a responsabilização da apelante.

Inequívoca a relação entre as partes, juntados os documentos de fls. 92/99 demonstrando a natureza do empreendimento e sua identificação.

Feitos esses esclarecimentos, de rigor a manutenção da r. sentença quanto à procedência dos pedidos de reparação material e moral, tal como definidos os parâmetros pela magistrada.

A falha na prestação do serviço da apelante foi devidamente comprovada nos autos.

Tal como demonstrado no caso concreto, em especial considerando o teor dos vídeos juntados aos autos, é inequívoca a confecção e entrega de uma chave nova a estranhos pela recepcionista do hotel, no meio da madrugada, sob o pretexto de que se tratava de “hóspede bêbada” que estaria sem a mesma e não se lembrava do número do quarto.

A falha de segurança do hotel é evidente e sem qualquer justificativa, fosse realmente um hóspede ou fossem visitas a quem estivesse hospedado no estabelecimento. Não há como se aceitar o ingresso de pessoas sem a devida identificação ou comunicação prévia via interfone para buscar autorização antes de se franquear acesso às dependências privadas do hotel.

As alegações da apelante para buscar se eximir de sua responsabilidade, tentando repartir a culpa com a hóspede por supostas falhas ou inconsistências em sua versão são claramente descabidas.

Irrelevante se perquirir como os estranhos tiveram ou não acesso ao nome da apelada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda assim, o depoimento escrito da recepcionista (que já não trabalha mais no hotel) é claro ao relatar que a estranha se identificou apenas como “-----”, não informando o nome completo da apelada, como alega a apelante em seu recurso (fls. 123).

A confirmação da “existência de uma ----- hospedada no hotel” partiu da própria funcionária, sem exigir qualquer documento dos invasores, sem qualquer questionamento ou estranhamento da tentativa de acesso ao hotel no meio da madrugada, simplesmente emitindo a chave eletrônica e a entregando, permitindo que a segurança da hóspede fosse colocada em risco.

Por sua vez, a apelante também busca confundir a versão dos fatos trazida pela apelada em seu depoimento pessoal, sendo clara a alegação de que a maçaneta quebrada correspondia à porta do banheiro interno, que teria servido de obstáculo após a entrada no quarto, não havendo qualquer contradição quanto à porta de acesso externo ao quarto, acionada sem qualquer dúvida com a chave validada na recepção.

A postura dos invasores registrada nas câmeras, a seu turno, também é totalmente irrelevante, já que o que se analisa é o fato da falha relativa à permissão de ingresso no hotel, pouco importando se estavam se escondendo ou rindo nas imagens.

Como bem observado pela magistrada, o que aqui interessa é a comprovação da falha de segurança do hotel, colocando em risco a integridade física e saúde da apelada, consumidora lá hospedada, que teve seu quarto invadido por estranhos no meio da madrugada, colocando-a em situação de risco ao se ver indefesa frente à situação por ela relatada.

Registrada nas câmeras ou não a existência da tesoura mencionada pela apelada, nenhuma prova nos autos refuta suas alegações e minimamente afastam a falha imputada à apelante, claramente caracterizado o ato ilícito a justificar a pretensão indenizatória, felizmente restrita à esfera moral e patrimonial, considerando as possibilidades de danos previsíveis em tal situação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

As provas dos autos deixam claro que cabia à apelante ter tomado as providências que dela se exigiam para evitar esse tipo de ocorrência à apelada, oferecendo estadia segura e sem riscos à consumidora enquanto lá hospedada, que contratou seus serviços justamente para esse fim.

A apelante, assim, não demonstrou o adequado cuidado e acompanhamento do caso, se limitando a apenas restituir o valor gasto pela estadia, como também comprovado às fls. 97.

Houve, portanto, vício na prestação do serviço contratado, que se tornou impróprio ao fim a que se destinava, nos termos do artigo 20 do Código de Defesa do Consumidor.

A apelante, como prestadora de serviços de hotelaria, possui responsabilidade de natureza objetiva, nos termos do art. 14, do CDC, mormente pela aplicação teoria do risco da atividade.

Assim, constatado o vício no serviço prestado pela apelante, é mesmo procedente o pedido da autora para reparação dos danos materiais, desde que devidamente comprovados, questão relegada à fase executiva, como constou da r. sentença, mediante apuração em liquidação.

Também sem razão a apelante no que respeita à indenização por danos morais.

Evidente o prejuízo experimentado pela autora. Que, em razão da falha no serviço prestado pela apelante, teve frustrada sua pretensão de ter uma estadia segura e tranquila no hotel, submetida a situação evidentemente traumática e ocasionando transtornos que ultrapassam o mero aborrecimento, pelo descaso e desídia da apelante.

Nessas circunstâncias, entendo caracterizado o dano moral e correta a condenação da apelante a indenizá-lo.

Conforme assevera Sergio Cavalieri Filho: “O importante, destarte, para a configuração do dano moral não é o ilícito em si



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mesmo, mas sim a repercussão que ele possa ter¹”.

E ensina Yussef Said Cahali, citando Dalmartello, *“Parece mais razoável, assim, caracterizar o dano moral pelos seus próprios elementos; portanto, 'como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípua na vida do homem e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos'; classificando-se, desse modo, em dano que afeta a “parte social do patrimônio moral” (honra, reputação etc.) e dano que molesta a “parte afetiva do patrimônio moral” (dor, tristeza, saudade etc.); dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante etc.) e dano moral puro (dor, tristeza etc.)².*

Quanto ao valor da indenização fixada a este título, entendo que também sem razão a apelante ao questionar o valor devido à apelada.

A respeito da quantificação, Yussef Said Cahali, na obra 'Dano Moral', observa que há de ser feita de modo prudente pelo julgador, resolvendo-se a questão em juízo valorativo de fatos e circunstâncias, a fim de atender a peculiaridade do caso concreto. Como regra de experiência, lista os seguintes fatos e as circunstâncias:

“1º) A natureza da lesão e a extensão do dano: Considera-se natureza da lesão, a extensão do dano físico, como causador do sofrimento, da tristeza, da dor moral vivenciados pelo infortúnio.

2º) Condições pessoais do ofendido: Consideram-se as condições pessoais do ofendido, antes e depois da ofensa à sua integridade corporal, tendo em vista as repercussões imediatas que a deformação lhe acarreta em suas novas condições de vida. (...)

3º) Condições pessoais do responsável: Devem ser consideradas as possibilidades econômicas do ofensor, no sentido de sua capacidade para o adimplemento da prestação a ser fixada (...).

4º) Equidade, cautela e prudência: A indenização deve ser arbitrada pelo juiz com precaução e cautela, de modo a não proporcionar enriquecimento sem justa causa da vítima; a indenização não deve ser tal que leve o ofensor à ruína nem tanto

¹ Programa de Responsabilidade Civil. Atlas: São Paulo, 7ª Edição, 2007, pág. 81

² “Dano moral”. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2011, p. 19/20.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que leve o ofendido ao enriquecimento ilícito. (...)
5º) *Gravidade da culpa (...)*³”.

No caso dos autos, considerando-se a dimensão dos dissabores causados pelo descaso e desídia da apelante, dadas as peculiaridades do caso concreto e os fatos inequivocamente ocorridos na dependência do estabelecimento, assim como os riscos envolvidos à saúde e integridade física da consumidora, entendo razoável e em consonância com os critérios listados doutrinariamente a quantia de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), pois que suficiente e razoável para compensar a apelada pelos constrangimentos sofridos e estimular a apelante a adotar práticas que impeçam novas ocorrências desse gênero. Logo, nesse ponto o recurso também resta improvido.

Por fim, nos termos do artigo 85, § 11 do Código de Processo Civil, levando-se em consideração o grau de zelo do profissional, o lugar da prestação do serviço, a natureza e importância da causa, o trabalho realizado e o tempo exigido, de rigor a majoração da verba honorária de sucumbência a ser paga pelo apelante de 10 para 12% do valor atualizado da condenação.

Diante do exposto, nego provimento ao recurso.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator

³ Cahali, Yussef Said. Dano moral. 4ª Ed rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 219/221.