



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000196585

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019428-15.2018.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ATRIO HOTEIS S/A HOTEL IBIS PORTO ALEGRE MOINHOS DE VENTOS, é apelada REGIANE DE CÁSSIA MIRANDA ANDRADE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª 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 MONTE SERRAT (Presidente), PAULO ALONSO E CARLOS RUSSO.

São Paulo, 28 de fevereiro de 2025.

MONTE SERRAT
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1019428-15.2018.8.26.0003
 Comarca de São Paulo (3ª Vara Cível do Foro Regional do Jabaquara)
 Juíza: Lídia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini
 Apelante: Átrio Hotéis S/A Hotel Ibis Porto Alegre Moinhos de Ventos
 Apeladas: Regiane de Cássia Miranda Andrade

Voto nº 6.794

EMENTA

Apelação – Ação indenizatória de danos morais e materiais – Contrato de hospedagem – Responsabilidade do hospedeiro pela bagagem furtada no interior do hotel, quando a hóspede efetuava o checkout e era servida por atendente da recepção a quem pagava a conta – Funcionários do hotel que não perceberam a entrada do autor da subtração ou sua saída com a bagagem da hóspede – Caracterização – O contrato de hospedagem estabelece uma espécie de depósito legal dos bens dos hóspedes recebidos no estabelecimento, estando incluída a remuneração do depósito no preço da hospedagem, motivo pelo qual há o dever de assegurar que esses bens não sejam perdidos ou furtados, sendo objetiva a responsabilidade do fornecedor – Ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro – Danos materiais existentes – Danos morais – Configuração – Recurso desprovido.

Trata-se de ação indenizatória de danos morais e materiais, fundada em contrato de hospedagem. Pleiteia a autora o reconhecimento de que, na data de saída do hotel, entrou na fila para realizar o encerramento da conta na posse de sua bagagem e, enquanto conversava com a atendente, teve sua mala subtraída, tendo perdido o voo em decorrência da sua ida à delegacia para elaboração de boletim de ocorrência, razão pela qual a ré deve ser condenada ao pagamento de indenização dos danos morais e materiais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A r. sentença de fls. 247/251 julgou procedente o pedido para condenar a ré ao pagamento de indenização dos danos materiais (R\$ 13.146,26) com correção monetária desde o ajuizamento da ação e juros de mora de um por cento ao mês a partir da citação, bem como de indenização dos danos morais fixada em quatro mil reais, atualizada desde a data da r. sentença e acrescida de juros de mora de um por cento ao mês. Em razão da sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em dez por cento do valor da condenação.

Apelação da ré a fls. 254/265 alegando, em síntese, que não é responsável pelo furto, pois não lhe podem ser atribuídas as ações de hóspedes e terceiros de maneira absoluta, o que inviabilizaria sua atividade econômica e privilegiaria a má-fé e o dolo de terceiros.

Defendeu que o ato criminoso não teria ocorrido se a autora estivesse cuidando de sua bagagem, durante o período em que estava na posse dela, considerando que a mala não foi entregue a nenhum dos funcionários do hotel, permanecendo sempre aos cuidados da proprietária, a quem cabia o dever de cuidado.

Afirmou que a autora deu causa à situação, favorecendo a concretização do furto, o que afasta a responsabilidade do fornecedor, já que o consumidor resolveu manter os bens sob sua guarda.

Sustentou que o dano decorreu de fato desvinculado da qualidade do serviço, havendo o rompimento do nexo causal, considerando que a bagagem não estava sob a guarda do hotel e a subtração foi perpetrada por terceiro.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Asseverou que estão ausentes os pressupostos da responsabilidade civil, impondo-se o afastamento de sua condenação a indenizar os danos morais ou, ao menos, a redução do valor da reparação.

Postulou a exclusão da indenização dos danos materiais, uma vez que não há prova de que os bens indicados pela autora realmente estivessem no interior da mochila subtraída.

Sem contrarrazões (fls. 271).

Recurso tempestivos e preparado (fls. 266/267).

É o relatório.

A norma disposta no artigo 649, parágrafo único, do Código Civil prevê: “Os hospedeiros responderão como depositários, assim como pelos furtos e roubos que perpetrarem as pessoas empregadas ou admitidas nos seus estabelecimentos”.

Como se nota, o contrato de hospedagem estabelece, também, uma espécie de depósito legal dos bens dos hóspedes introduzidos no estabelecimento, estando incluída a remuneração do depósito no preço da hospedagem.

Tratando-se de relação de consumo a existente entre o hóspede e o hospedeiro, o Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade do fornecedor de serviços por defeitos na prestação destes, independentemente de culpa (art. 14, *caput*).

Há responsabilidade objetiva, o que afasta a necessidade investigar a conduta do fornecedor, tendo em vista que é irrelevante a presença do elemento subjetivo para sua responsabilização, pois esta advém do risco do negócio.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Neste sentido, o colendo Superior Tribunal de Justiça tem assentado:

A responsabilidade civil dos estabelecimentos hoteleiros, em relação aos respectivos hóspedes, é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual "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".

O parágrafo 3º do referido dispositivo legal, no entanto, estabelece que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar que o defeito inexistiu ou comprovar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, situações que rompem o nexo de causalidade entre a ação ou omissão e o dano ocorrido. (REsp nº 1.763.156/RS, Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, j. em 05.02.19, DJe de 15.02.19, v. u., pág. 06 do acórdão).

Para que surja o dever de reparar, caberá aferir se o serviço foi defeituoso, por não oferecer a segurança que dele se pode esperar, de acordo com o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se espera.

Inferre-se dos autos que a autora se hospedou em um dos hotéis da ré e, quando entrou na fila para realizar o *checkout*, teve sua bagagem subtraída, enquanto conversava com um preposto da demandada e efetuava o pagamento da conta (fls. 01/02).

A autora instruiu os autos com boletim de ocorrência (fls. 12/13), o que foi confirmado pelo envio de informações da ocorrência policial pela Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul (fls. 209/215).

Em decorrência do evento danoso e da ida da autora à delegacia, não foi possível o embarque no voo planejado, sendo necessária a reemissão da passagem (fls. 65/78).



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na contestação (fls. 98/119), a demandada argumentou que a bagagem estava em poder da autora e que terceiro entrou no *hall* do hotel e pegou a mochila da consumidora e saiu do estabelecimento, invocando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro como excludente da responsabilidade (fls. 99/100).

Imprescindível ter em vista, porém, que a autora era hóspede do hotel e estava no interior dele, prestes a fazer *checkout*, quando teve seus bens subtraídos.

Se houve o ingresso de uma pessoa no estabelecimento, que subtraiu a bagagem da autora, e saiu do hotel sem que nenhuma medida de segurança tenha sido adotada para coibir o ato e garantir que o furto não fosse consumado, obviamente o serviço não foi prestado com a segurança que dele se podia razoavelmente esperar.

A propósito, a ré não instruiu o processo com nenhum elemento de convicção permitindo constatar que, pela dinâmica dos fatos, o serviço tenha sido prestado adequadamente e sem defeito.

A circunstância de a mochila da autora não estar em poder da ré, dentro do quarto ou no interior de um cofre não exime a ré da responsabilidade decorrente de seu dever de assegurar a segurança dos hóspedes e de seus bens, uma vez que o bem estava próximo a autora, no *hall* do estabelecimento, enquanto a hospedagem era finalizada.

Nelson Rosenvald leciona sobre o tema:

Se o depósito é um acessório em relação à hospedagem, será a fidúcia que se estabelece entre as partes que justificará o acautelamento do patrimônio do hóspede, homenageando-se o princípio da boa-fé objetiva. Observa-se que nesses casos, o depósito não exige a tradição real dos objetos ao depositário, bastando que as bagagens dos viajantes sejam introduzidas no estabelecimento, ainda que



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

remanesçam em poder direto dos hóspedes. (Código Civil Comentado, coordenado por Cezar Peluso, 15ª ed. [edição do Kindle], São Paulo: Manole, 2021, pág. 1.415, negritos deste Relator).

Ao ser determinado que as partes especificassem provas (fls. 143), a ré só postulou a produção de prova oral para demonstrar que a bagagem estava em poder da autora (fls. 145/146), fato que sequer era controvertido e, por isso, não dependia de prova.

Não postulou que viessem aos autos gravações de câmeras eventualmente instaladas no estabelecimento, para demonstrar a dinâmica dos fatos e que se tratava de fato inevitável.

Convém destacar que, por se cuidar de relação submetida às normas consumeristas, há a inversão do ônus da prova, cabendo a demandada comprovar a ausência de defeito na prestação do serviço, do qual não desincumbiu, já que não produziu nenhum elemento de convicção.

A relação estabelecida entre hóspede e hospedeiro é caracterizada pela fidúcia, pela confiança que o hospedeiro incute ao mercado consumidor.

Assim, espera-se que o estabelecimento garanta a segurança dos hóspedes e de seus bens, especialmente por ser a autora uma sociedade anônima com dezenas de filiais (fls. 125/133), sendo possível e razoável que o consumidor confie em que seus bens estarão protegidos no interior do hotel.

Ao contrário disso, do que se extrai dos autos, uma pessoa teria entrado no hall do estabelecimento, subtraído os pertences da autora e saído do hotel sem demonstração de que, ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

menos, a ré tenha tentado impedir o ato.

Não foi demonstrada pela demandada situação que configurasse culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, capaz de romper o nexo causal e excluir a responsabilidade da fornecedora.

O serviço foi defeituoso, uma vez que, segundo Maria Helena Diniz, “o hospedeiro assume, portanto, uma obrigação de resultado, de garantir à pessoa e às bagagens do hóspede certa segurança”, tendo em vista que “a responsabilidade pela perda e deterioração da bagagem do viajante é considerada como um risco do negócio, embora não haja tradição real, mas ficta, bastando que a bagagem do hóspede seja introduzida em seu estabelecimento” (*Tratado Teórico e Prático dos Contratos*, vol. 3, 7ª ed., São Paulo: Saraiva, 2013, pág. 46).

No tocante aos danos materiais, a condenação não impôs à ré a obrigação de indenizar bens que normalmente não se levem a uma viagem, por serem bens de uso pessoal (fls. 14/15), inexistindo no processo prova de que a autora tenha faltado com a verdade, principalmente porque há verossimilhança nas suas alegações.

Seria ilógico, exigir que a consumidora fizesse prova de que levava consigo escova dental, batom, enxaguante bucal, anéis, pulseiras, *nécessaire*, dentre outros itens.

Consoante afirma Diniz, não sendo quantias vultosas ou bens suntuosos, a responsabilidade do hospedeiro pela bagagem furtada ou roubada estará caracterizada, “dispensando-se prova por escrito, seja qual for o respectivo valor” (obra e página citadas).

Ademais, houve demonstração de aquisição do *notebook* e da remarcação da passagem aéreas, como constou na r.



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sentença (fls. 249), ausente prova de que os valores indicados na inicial não correspondam ao preço dos bens.

Em relação ao dano moral, causa angústia e sofrimento ser vítima de furto em estabelecimento que deveria assegurar a proteção da consumidora, com a subtração de seus bens e a necessidade de ir à delegacia para elaborar boletim de ocorrência, além de ter de remarcar a passagem aérea do voo que levaria a autora ao seu destino.

Os fatos não se limitam a simples dissabores do dia a dia, configurando situação capaz de “*romper o equilíbrio psicológico do indivíduo*”, conforme lição de Sérgio Cavalieri (*Programa de Responsabilidade Civil*, 9ª ed., São Paulo: Atlas, 2010, pág. 87).

Este egrégio Tribunal já decidiu:

Apelação. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Prestação de serviços. Hotelaria. Furto de bens nas dependências do estabelecimento hoteleiro. Sentença de improcedência. Recurso da autora que merece prosperar parcialmente. Incontroverso que a autora esteve hospedada no hotel réu com sua família de 07 a 10/01/2024. Hotel réu que não nega entregar pulseira de identificação aos hóspedes para acesso às áreas de lazer, como piscina, bem como que existem câmeras de vigilância. Autora que nas primeiras horas de hospedagem teve celulares e carteira furtados de mesa na área de lazer enquanto entrou na piscina por 10min. Autora que se deslocou na mesma data até delegacia da localidade (Caldas Novas/GO) para registrar a ocorrência, indicando especificamente os bens furtados. O hotel responde objetivamente por furto ocorrido em suas dependências independentemente do local de seu estabelecimento em que os bens se encontrem (art. 649 e 932, IV, do CC e art. 14 do CDC). Falha no dever de segurança. Comprovada a propriedade dos celulares. Danos materiais devidos. Situação que extrapola o mero dissabor. Furto ocorrido nas primeiras horas da hospedagem que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

comprometem o divertimento e descanso esperado, tornando frustrante a viagem. Danos morais configurados e quantum fixado em R\$ 5.000,00. Sentença reformada. Sucumbência alterada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação nº 1001376-61.2024.8.26.0196; Relator: Desembargador L. G. Costa Wagner; 34ª Câmara de Direito Privado; j. em 30.10.24; v. u.).

Uma das principais funções da indenização é dissuadir a prática de condutas semelhantes às que causaram os danos, não apenas por aquele que os praticou, mas também por todos os membros da comunidade.

Portanto, além da função compensatória, a indenização deve atender à função dissuasória, que pode sim ser considerada nos parâmetros de fixação do valor a ser indenizado, buscando evitar a reiteração da conduta danosa ou conduzir à adoção de medidas que evitem novos danos semelhantes.

Considerando esses fatores e a necessidade de observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, conclui-se que a indenização fixada em quatro mil reais, não é exagerada nem ofende os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, não caracterizando enriquecimento sem justa causa para a autora.

Descabida a redução do valor da reparação.

Posto isso, **nego provimento** ao recurso, majorando os honorários advocatícios para 12% (CPC, art. 85, § 11).

MONTE SERRAT
Desembargador Relator