

**TJDFT**Poder Judiciário
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

Órgão	5ª Turma Cível
Processo N.	APELAÇÃO CÍVEL 0703290-31.2024.8.07.0014
APELANTE(S)	ANDREA RODRIGUES SILVA CABRAL e MARC CENTER HOTEL LTDA
APELADO(S)	HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A, MARC CENTER HOTEL LTDA e ANDREA RODRIGUES SILVA CABRAL
Relator	Desembargador FÁBIO EDUARDO MARQUES
Acórdão Nº	2064499

EMENTA

p{text-align: justify;}

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL. ACIDENTE DE CONSUMO EM HOTEL. QUEDA DE HÓSPEDE DECORRENTE DE DEFEITO EM PORTA DE BANHEIRO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DA REDE HOTELEIRA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA NÃO COMPROVADA. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR MAJORADO. RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recursos de apelação interpostos pelo réu MARC CENTER HOTEL LTDA e pela autora, contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de indenização por danos materiais e morais decorrente de acidente ocorrido durante hospedagem. A autora sofreu queda provocada pelo desprendimento da porta de trilho do banheiro do quarto, o que lhe causou fraturas na clavícula e no úmero. A sentença reconheceu a responsabilidade objetiva e solidária das rés e as condenou ao pagamento por danos materiais e dano moral, rejeitando o pedido de ressarcimento de fisioterapia futura.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se houve cerceamento de defesa pelo indeferimento da prova testemunhal requerida pela ré; (ii) estabelecer se a franqueadora HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda; (iii) determinar se houve falha na prestação do serviço e se estão configurados os pressupostos da responsabilidade civil objetiva das rés, com consequente definição dos valores devidos a título de danos materiais e morais.



ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Desembargadores do(a) 5ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, FÁBIO EDUARDO MARQUES - Relator, LUCIMEIRE MARIA DA SILVA - 1º Vogal e LEONOR AGUENA - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Desembargador FÁBIO EDUARDO MARQUES, em proferir a seguinte decisão: CONHECER. REJEITAR A PRELIMINAR. DAR PARCIAL PROVIMENTO À APELAÇÃO DA AUTORA. NEGAR PROVIMENTO À APELAÇÃO DO RÉU. UNÂNIME, de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 13 de Novembro de 2025

Desembargador FÁBIO EDUARDO MARQUES
Presidente e Relator

RELATÓRIO

p{text-align: justify;}

Cuida-se de recurso de apelação da r. sentença (id. 75969726) dada na ação de indenização por danos materiais e morais proposta por ANDREA RODRIGUES SILVA CABRAL contra HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A e MARC CENTER HOTEL LTDA.

Adoto, em parte, o relatório da resp. sentença:

Trata-se de Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais ajuizada por ANDREA RODRIGUES SILVA CABRAL em face de HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A e MARC CENTER HOTEL LTDA, este operando sob o nome fantasia IBIS HOTEL CAMPINA GRANDE. A parte autora narra que, em 27 de setembro de 2023, durante sua hospedagem no IBIS HOTEL CAMPINA GRANDE, conforme comprovado pelo documento de confirmação de reserva Ibis Styles Campina Grande, n. MQXSHBCM, ao sair do banheiro do quarto, a porta de trilho desprende-se, causando sua queda ao chão e resultando em fraturas na clavícula e no úmero, conforme atestam os laudos médicos anexos à inicial. Atribui o incidente à negligência e ausência de manutenção adequada por parte do hotel, bem como à recusa de assistência, postulando a condenação solidária



das rés ao pagamento de R\$ 9.440,28 a título de despesas hospitalares e com medicamentos, R\$ 1.520,00 a título de despesas com fisioterapia, e R\$ 20.000,00 a título de danos morais, além do reconhecimento da relação de consumo, da responsabilidade objetiva e solidária e da inversão do ônus da prova. O valor da causa foi atribuído em R\$ 31.077,54 e foi pleiteada a gratuidade de justiça.

[...]

Regularmente citadas, as rés apresentaram suas contestações. O MARC CENTER HOTEL LTDA (IBIS HOTEL CAMPINA GRANDE) arguiu, em preliminar, a ilegitimidade passiva da HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A, sustentando a autonomia jurídica e financeira das empresas franqueadas. No mérito, alegou culpa exclusiva da vítima, aduzindo que a autora se desequilibrou e empurrou a porta de trilho do banheiro de forma inadequada, causando o próprio acidente. Afirmou que o hotel é novo e segue altos padrões de segurança, e que prestou todo o apoio necessário a hóspede, inclusive com uma diária de cortesia. Defendeu a inexistência de dano moral, classificando o evento como mero aborrecimento, e questionou os danos materiais, sugerindo a cobertura pelo plano de saúde da autora. Sustentou, ainda, o ônus da prova à autora e a aplicação do princípio do *duty to mitigate the loss*.

Por sua vez, a HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A também suscitou sua ilegitimidade passiva, reiterando a autonomia da unidade franqueada e a inexistência de responsabilidade solidária. No mérito, afirmou que seus prepostos agiram com cordialidade e diligência, e que o ocorrido não configurou dano moral, pois se tratou de um dissabor comum da vida cotidiana, sem abalo à personalidade da autora, e que não havia nexo causal entre sua atuação e os alegados danos materiais.

A parte autora, então, apresentou réplica, refutando as preliminares de ilegitimidade passiva da HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A com base na Teoria da Aparência e na responsabilidade solidária prevista no Código de Defesa do Consumidor, com respaldo em jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, dado que a consumidora confia na marca da rede. Rechaçou a alegação de culpa exclusiva da vítima, reafirmando que o acidente decorreu da inadequada manutenção das instalações do hotel e de falha estrutural da porta, cuja ineficácia foi gravada em vídeo pela filha da autora. Insistiu na configuração dos danos morais em razão das graves fraturas e do sofrimento físico e psicológico, e na comprovação dos danos materiais por meio do Sistema Benner-Saúde, detalhando as despesas médicas e farmacêuticas. Por fim, requereu o imediato julgamento da lide, considerando o processo maduro para sentença.



As partes foram intimadas para que especificassem as provas que pretendiam produzir. O MARC CENTER HOTEL LTDA indicou duas de suas empregadas como testemunhas para comprovar sua tese defensiva. A parte autora, por seu turno, manifestou que não tinha mais provas a produzir e reiterou o pedido de conclusão para julgamento, alegando que as testemunhas arroladas pela ré não presenciaram o fato e, portanto, suas oitivas seriam inúteis e protelatórias.

Acrescento que o juízo *a quo* julgou **parcialmente procedentes** os pedidos iniciais. Fundamentou que restou configurada a responsabilidade objetiva das rés, reconhecendo o nexo de causalidade entre a falha na prestação do serviço e o dano sofrido pela autora. Rejeitou a preliminar de ilegitimidade passiva da franqueadora, aplicando a Teoria da Aparência. Condenou as rés, solidariamente, ao pagamento de R\$ 9.440,28 por danos materiais, referentes a despesas hospitalares e medicamentos, e R\$ 5.000,00 por dano moral, além das custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação. Indeferiu o pedido de indenização por despesas futuras com fisioterapia, por ausência de comprovação.

Recorre a ré, MARC CENTER HOTEL LTDA (id. 75969729).

Alega que houve cerceamento de defesa, sustentando nulidade da sentença por indeferimento da produção de prova oral, especialmente a oitiva de testemunhas que estavam de plantão no hotel no dia do acidente. Aduz que a sentença foi proferida de forma abrupta, sem permitir a instrução adequada, violando os princípios do contraditório e da ampla defesa. Requer a nulidade da sentença e o retorno dos autos à origem para reabertura da fase instrutória.

Sustenta, ainda, preliminar de ilegitimidade passiva da franqueadora Hotelaria Accor Brasil S/A, argumentando que o contrato de franquia confere autonomia jurídica e financeira à franqueada, não havendo responsabilidade da franqueadora pelos atos da unidade franqueada.

No mérito, afirma que o acidente decorreu de culpa exclusiva da vítima, que teria se desequilibrado ao sair do banho e se apoiado inadequadamente na porta de correr. Alega que o hotel é novo, segue padrões internacionais de segurança e que prestou assistência à hóspede, inclusive com diária de cortesia. Defende a inexistência de nexo causal entre o suposto defeito e o dano, e que não houve omissão ou negligência por parte da ré.

Pontua que os danos materiais não foram efetivamente comprovados, pois as despesas médicas teriam sido custeadas pelo plano de saúde da autora, não havendo desembolso direto. Aponta enriquecimento sem causa e ausência de documentos comprobatórios. Quanto aos danos morais, sustenta que o valor fixado é excessivo, diante da ausência de conduta ilícita e da natureza accidental do evento, que não ultrapassaria os meros aborrecimentos.

Requer o provimento do recurso para: i) declarar a nulidade da sentença por cerceamento de defesa; ii) reconhecer a ilegitimidade passiva da franqueadora; iii) reformar a sentença para julgar improcedente o pedido, por ausência de responsabilidade civil; iv) subsidiariamente, reduzir os valores fixados a título de danos materiais e morais; v) inverter os ônus da sucumbência.



Recorre a autora (id. 75969733).

Requer a majoração do valor fixado a título de dano moral, sustentando que o montante de R\$ 5.000,00 é desproporcional à gravidade das lesões sofridas, à vulnerabilidade da autora (idosa, com 60 anos), e à capacidade econômica das rés. Invoca jurisprudência do TJDFT que reconhece valores superiores em casos semelhantes. Requer a condenação no valor originalmente pleiteado de R\$ 20.000,00.

Aduz, ainda, que as despesas futuras com fisioterapia foram indevidamente rejeitadas, pois há relatório médico que recomenda continuidade do tratamento. Requer a reforma da sentença para incluir a condenação nesse ponto.

Por fim, requer a majoração dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação, para percentual mais condizente com o trabalho realizado.

Contrarrazões apresentadas pela autora (id. 75969735) pelo desprovemento do recurso do réu.

É o relatório.

VOTOS

O Senhor Desembargador FÁBIO EDUARDO MARQUES - Relator

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço das apelações.

CERCEAMENTO DE DEFESA

O réu-apelante argui a nulidade da sentença a pretexto de que não fora oportunizada a oitiva de testemunhas.

O juiz é o destinatário da prova e, assim, compreendendo desnecessária a dilação probatória, a qual nenhuma influência teria para o desate das questões postas ao exame judicial, não há falar em cerceamento de defesa, mormente se a documentação acostada aos autos é suficiente para o julgamento da lide.

Consoante anotado pelo juízo de origem, "*A finalidade de tais testemunhos seria comprovar a tese defensiva da culpa exclusiva da vítima e a ausência de ato ilícito do hotel. Entretanto, sem a presença no momento do fato, a capacidade de suas declarações infirmarem a versão da autora é significativamente comprometida, tornando-as inúteis para o deslinde da controvérsia quanto à dinâmica do evento*" (id. 75969726).



Com efeito, uma vez que as testemunhas indicadas pela apelante não presenciaram o acidente, a realização da prova oral mostrar-se-ia incapaz de elucidar a dinâmica dos fatos analisados na presente demanda.

Assim, a dilação probatória pretendida se revela contraproducente e inócua, atentando contra os princípios processuais da razoável duração do processo e da primazia de julgamento do mérito.

Nesse sentido, os arestos do STJ e deste Tribunal de Justiça:

[...] “não cabe compelir o magistrado a autorizar a produção desta ou daquela prova, se por outros meios estiver convencido da verdade dos fatos. Isso decorre da circunstância de ser o juiz o destinatário final da prova, a quem cabe a análise da conveniência e necessidade da sua produção” (STJ. REsp 469.557/MT, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 06/05/2010, DJe 24/05/2010)

[...] “Se a prova testemunhal requerida se mostra desnecessária, uma vez presentes documentos suficientes ao convencimento, o juiz pode promover o julgamento da lide com base em outros elementos probatórios, sem que tal medida importe cerceamento de defesa.” (APC 0708908-69.2019.8.07.0001, Rel. Desembargador ESDRAS NEVES, 6ª Turma Cível, julgado em 15/4/2020, DJE: 4/5/2020)

Desta maneira, a prova oral inútil deve ser indeferida, assim como fez o juízo singular.

LEGITIMIDADE PASSIVA

Apenas carece a legitimidade para a causa quando possível concluir, desde o início, a partir do que foi deduzido na petição inicial, que o processo não pode desenvolver-se com relação àquele que figura, seja como autor ou réu.

Nesse sentido, o entendimento manifestado no Superior Tribunal de Justiça, senão vejamos:

[...] 1. Tem prevalecido na jurisprudência desta Corte o entendimento de que as condições da ação, aí incluída a legitimidade para a causa, devem ser aferidas com base na teoria da asserção, isto é, à luz das afirmações deduzidas na petição inicial. 2. Assim, faltará legitimidade quando possível concluir, desde o início, a partir do que deduzido na petição inicial, que o processo não se pode desenvolver válida e regularmente com relação àquele que figura no processo como



autor ou como réu. Quando, ao contrário, vislumbrada a possibilidade de sobrevir pronunciamento de mérito relativamente a tais pessoas, acerca do pedido formulado, não haverá carência de ação. [...] 5. Agravo regimental a que se nega provimento. (AgRg nos EDcl no REsp 1.035.860/MS, Rel. Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 25.11.2014, DJe 2.12.2014. Grifado)

No caso, os fatos narrados pela parte autora demonstram que **não é manifesta a ilegitimidade passiva** para a causa, haja vista que o hotel em que a autora-apelante se hospedou faz parte da rede hoteleira HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A, constando, inclusive, seu logo no e-mail de confirmação da reserva (id. 75968646). Nota-se que o campo do remetente do e-mail de confirmação é o "De: ALL - Accor Live Limitless all@confirmation.all.com" e não um e-mail exclusivo do hotel em que a parte se hospedaria.

Logo, aos olhos do consumidor, a ré MARC CENTER HOTEL LTDA faz parte da rede hoteleira HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A, ainda que não tenha participado diretamente da relação de consumo mediante a celebração do contrato indicado, atua em parceria e auferir lucros mediante o uso da mesma marca.

Assim, há que se reconhecer a solidariedade nos termos dos artigos 7º, parágrafo único e 34, do CDC.

Portanto, à luz da narrativa da petição inicial, a rede HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A é parte legítima para figurar no polo passivo.

MÉRITO

A controvérsia cinge-se em perquirir se o estabelecimento apelante responde pelo acidente ocorrido nas dependências do seu hotel durante hospedagem da autora, bem assim, se, desse acontecimento, decorreram danos passíveis de indenização.

De início, cumpre destacar a índole consumerista da relação havida entre as partes contendentes, em que a ré oferece a prestação de serviço de hospedagem, amoldando-se ao conceito do art. 3º do CDC, e a autora, como consumidora final, subsumindo-se ao art. 2º do CDC, respectivamente.

Estabelecida a relação de consumo, cabe pontuar que, diferentemente do simples vício de adequação (art. 18 a 25 do CDC), o **defeito pelo fato do produto ou serviço** pressupõe um risco à segurança do consumidor (art. 14, § 1º, do CDC). Além disso, na responsabilidade do fornecedor pelo fato do produto ou serviço (art. 12 a 17 do CDC) há um acontecimento externo chamado de **acidente de consumo**, que é o causador do dano. Esse **acontecimento externo** é que gera o dano material ou moral ao consumidor, em razão da existência do defeito do produto ou serviço. É o acidente de consumo que causa a repercussão externa do defeito, atingindo o patrimônio ou a incolumidade físico-psíquica do consumidor.



A propósito, orienta a Corte Superior:

[...] 2. O Código de Defesa do Consumidor estabelece dois regimes jurídicos para a responsabilidade civil do fornecedor: a responsabilidade **por fato do produto ou serviço** (arts. 12 a 17) e a responsabilidade **por vício do produto ou serviço** (arts. 18 a 25). Basicamente, a distinção entre ambas reside em que, na primeira, além da desconformidade do produto ou serviço com uma expectativa legítima do consumidor, há um acontecimento externo (**acidente** de consumo) que causa dano material ou moral ao consumidor. Na segunda, o prejuízo do consumidor decorre do defeito interno do produto ou serviço (**incidente** de consumo). 3. Para cada um dos regimes jurídicos, o CDC estabeleceu limites temporais próprios para a responsabilidade civil do fornecedor: prescrição de 5 anos (art. 27) para a pretensão indenizatória pelos acidentes de consumo; e decadência de 30 ou 90 dias (art. 26) para a reclamação pelo consumidor, conforme se trate de produtos ou serviços não duráveis ou duráveis. (...) 6. Recurso especial conhecido e desprovido. (REsp 1.303.510/SP, Rel. Ministro João Otávio de Noronha, Terceira Turma, julgado em 03/11/2015, DJe 06/11/2015. Negrito)

Nesse cenário, a **responsabilidade** do fornecedor de serviços é **objetiva**, cuja configuração demanda apenas a comprovação da existência do fato, dano e nexos causal entre ambos, independentemente de culpa. Isso porque a norma consumerista está calcada na teoria do risco da atividade, atribuindo ao fornecedor o dever de ressarcir os danos provocados por atividades exercidas no seu interesse e sob o seu controle, sem qualquer indagação acerca do elemento subjetivo da conduta do agente ou de seus prepostos.

Logo, tendo prestado o serviço, o fornecedor somente se eximirá do dever de indenizar se demonstrar cabalmente a inexistência do defeito ou a **culpa exclusiva do consumidor** ou de terceiros (artigo 14, § 3º, do CDC), a qual deve ser comprovada a fim de romper o nexo de causalidade e, por conseguinte, ilidir a sua responsabilidade objetiva.

Senão vejamos jurisprudência do col. Superior Tribunal de Justiça no mesmo sentido:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. 1. IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA AOS FUNDAMENTOS DA DECISÃO QUE DENEGOU O PROCESSAMENTO DO RECURSO ESPECIAL. OCORRÊNCIA. INEXISTÊNCIA DE OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. 2. **QUEDA DE CONSUMIDORA NO**



INTERIOR DO ESTABELECIMENTO DA RÉ. ALEGAÇÃO DE QUE O PISO ESTAVA ESCORREGADIO NO MOMENTO DO ACIDENTE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA FORNECEDORA DE SERVIÇO. IMPRESCINDIBILIDADE DE PROVA CABAL ACERCA DA CULPA EXCLUSIVA DA AUTORA. NÃO OCORRÊNCIA. INVERSÃO DO ÔNUS PROVA OPE LEGIS. 3. REVALORAÇÃO JURÍDICA DOS FATOS E DAS PROVAS. POSSIBILIDADE. NÃO INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. 4. AGRAVO DESPROVIDO. 1. Sendo impugnados, nas razões do agravo em recurso especial, todos os fundamentos da decisão de inadmissibilidade do recurso especial, prolatada pelo Tribunal de origem, não há que se falar em violação ao princípio da dialeticidade e em inobservância ao disposto nos arts. 21-E, V, e 253, parágrafo único, I, do RISTJ; e 932, III, do CPC/2015. 2. Nos termos do art. 14, caput, do CDC, o fornecedor de serviços responde objetivamente (ou seja, independentemente de culpa ou dolo) pela reparação dos danos suportados pelos consumidores decorrentes da má prestação do serviço. Além disso, o § 3º do referido dispositivo legal prevê hipótese de inversão do ônus da prova ope legis (a qual dispensa os requisitos do art. 6º, VIII, do CDC), assinalando que esse fornecedor só não será responsabilizado quando provar: i) que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; e ii) a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Precedentes. 3. **A culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro deve ser cabalmente comprovada pelo fornecedor de serviços, a fim de romper o nexo de causalidade e, conseqüentemente, ilidir a sua responsabilidade objetiva, o que não ocorreu na hipótese. 4. A jurisprudência desta Corte admite a reavaliação jurídica do conjunto fático-probatório dos autos, cuja descrição consta do acórdão recorrido, não acarretando o óbice da Súmula 7/STJ, quando, através de nova análise desses elementos probatórios e dessas circunstâncias fáticas, for possível chegar a solução jurídica diversa daquela posta nas instâncias ordinárias. 5. Agravo interno desprovido. (AgInt no AREsp 1604779/SP, Rel. Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 20/04/2020, DJe 24/04/2020. Negrito.)**

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL. ACIDENTE DE CONSUMO. EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE. INEXISTÊNCIA DO DEFEITO. ÔNUS DA PROVA. FORNECEDOR. JULGAMENTO: CPC/15. 1. Ação de indenização por danos materiais e compensação por dano moral ajuizada em 12/09/2012, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 31/10/2017 e concluso ao gabinete em 16/04/2018. 2. O propósito recursal é dizer sobre a



responsabilidade do recorrente por acidente de consumo de que foi vítima a recorrida (**queda no interior do estabelecimento** em virtude do piso escorregadio, causando-lhe a fratura do osso fêmur da perna esquerda), bem como sobre a condenação à compensação por dano moral e a proporcionalidade do valor correspondente. 3. De acordo com o disposto no art. 14 do CDC, o fornecedor responde, independentemente 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. 4. O defeito do serviço se apresenta como pressuposto especial à responsabilidade civil do fornecedor pelo acidente de consumo, devendo ser averiguado conjuntamente com os demais pressupostos da responsabilidade civil objetiva, quais sejam, a conduta, o nexo de causalidade e o dano efetivamente sofrido pelo consumidor. 5. **O Código de Defesa do Consumidor, com o objetivo de facilitar a defesa, em juízo, dos direitos dos consumidores-vítimas dos acidentes de consumo, conferindo-lhes maior proteção, estabeleceu hipótese legal de inversão do ônus da prova, determinando que cabe ao fornecedor, no desiderato de se eximir de responsabilidade, comprovar alguma das excludentes previstas no § 3º do art. 14 do CDC, ou seja, que o defeito inexistente ou que o dano resulta de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.** 6. **Demonstrando o consumidor, na ação por si ajuizada, que o dano sofrido decorreu do serviço prestado pelo fornecedor, a esse último compete comprovar, por prova cabal, que o evento danoso não derivou de defeito do serviço, mas de outros fatores.** 7. Hipótese em que o Tribunal de origem reconheceu a ocorrência do acidente de consumo a partir dos fundamentos de que o nexo de causalidade só pode ser elidido se comprovada a culpa exclusiva da vítima e de que é irrelevante apreciar a alegação de inexistência do defeito, porquanto ligada à ideia de culpa, cuja verificação é desnecessária no contexto da responsabilidade civil objetiva. 8. Recurso especial conhecido e parcialmente provido. (REsp 1734099/MG, Rel. Ministra Nancy Andriahi, Terceira Turma, julgado em 04/12/2018, DJe 07/12/2018).

No caso, incontroverso que a autora-apelante se hospedou no hotel administrado pelo réu MARC CENTER HOTEL LTDA (id. 75968646), de 27/09/2023 a 29/09/2023. Do mesmo modo, o acidente fatídico, em 29/09/2023, quando a autora-apelante, ao sair do banheiro, caiu em razão do desprendimento da porta entre o banheiro e o quarto. Como decorrência, sofreu fraturas na clavícula e no úmero, conforme documentação acostada (ids. 75968642 – 75968645).

Na distribuição estática do ônus da prova, a autora-apelante se desincumbiu do ônus probatório acerca do fato constitutivo de seu direito. Isso



porque, a documentação juntada na exordial (id. 75968642 – 75968645), inclusive demonstrando, por vídeo, o defeito da porta que gerou o acidente (id. 75968648), em conjunto com os elementos formados no decorrer do processo, permite aferir que a ausência de manutenção adequada no empreendimento hoteleiro foi causa direta das lesões sofridas.

Tratando-se de responsabilidade pelo fato do serviço, o ônus de provar a inexistência do acidente de consumo é do fornecedor, segundo o art. 14, § 3º, do CDC. Todavia, ao que consta, a apelante não se desincumbiu do seu ônus probatório que lhe competia de demonstrar que não houve defeito na prestação de seus serviços, tampouco demonstrou que o acidente aconteceu por culpa exclusiva da autora-apelada, nem elementos de concausa.

Ao contrário, as provas coligidas aos autos apontam que havia defeito na porta, mas a empresa ré-apelante juntou vídeo da porta já consertada e funcionando normalmente (id. 75969715).

Desse modo, mesmo que se admita a hipótese de que o hotel é novo e segue bons padrões de manutenção, é insuficiente, ao exame das provas, a proposição de que o evento lesivo aconteceu tão-somente por culpa e falta de zelo da autora-apelada, sendo inafastável a robustez dos indícios e da verossimilhança dos fatos a indicar o serviço defeituoso.

Logo, **a situação se amolda a um acidente de consumo**, sobressaindo o dever da fornecedora responder pelo dano gerado devido ao uso de suas instalações disponibilizadas ao mercado de consumo.

Nessa toada, não vislumbro elementos de prova bastantes para interpretação extensiva de regra de exceção.

DANOS MATERIAIS

As despesas com a recuperação da apelada e reflexas a ela, desde que provadas, devem ser ressarcidas, nos termos do que dispõe o art. 14 do CDC, bem como à luz do princípio da *restitutio in integrum*. Com efeito, impõe-se o cabimento do dano material e moral no caso concreto.

Os danos materiais compreendem os danos emergentes e os lucros cessantes. Em ambos, é necessária, para fins de indenização, a demonstração probatória da efetiva perda patrimonial. Nesse contexto, baliza o Código Civil vigente:

Art. 950. Se da ofensa resultar defeito pelo qual o ofendido não possa exercer o seu ofício ou profissão, ou se lhe diminua a capacidade de trabalho, a indenização, além das despesas do tratamento e lucros cessantes até ao fim da convalescença, incluirá pensão correspondente à importância do trabalho para que se inabilitou, ou da depreciação que ele sofreu.

Parágrafo único. O prejudicado, se preferir, poderá exigir que a indenização seja arbitrada e paga de uma só vez.



Em primeiro plano, percebo o acerto da r. sentença ao pontuar que, atualmente, **não há reparação material atinente a gasto futuro com fisioterapia porquanto** “*não há nos autos prova concreta da obrigatoriedade da continuidade do tratamento nem da efetiva existência de valores a serem suportados pela autora. O simples prognóstico de que haverá novos gastos, sem comprovação específica ou estimativa respaldada em prescrição médica detalhada, não é suficiente para ensejar condenação certa e líquida*”.

Contudo, devidamente comprovados os gastos com atendimentos médicos, no valor de R\$ 9.440,28 (id. 75968643) **correta a condenação em reparação por danos materiais sofridos pela autora-apelante.**

Dessa forma, em relação a tais parcelas, a ré-apelante não conseguiu desconstituir minimamente o direito da autora.

DANO MORAL

Por fim, é inegável que o acidente e as fraturas dele decorrentes, ao atingirem a integridade física da autora, configuram dano moral passível de compensação pecuniária.

Importa acentuar que, atingido o direito da personalidade diretamente, o dano moral (**puro ou direto**) estará vinculado à própria existência do fato (*in re ipsa*), cujos resultados são presumidos, ao contrário de quando é atingido o direito da personalidade mediante lesão a bens de natureza patrimonial (**dano moral impuro ou indireto**).

Na hipótese dos autos, o acidente de consumo ocorrido enquanto a autora-apelada estava hospedada no hotel, ofende a integridade física e psíquica da vítima e não se confunde com o mero dissabor cotidiano, sendo devida a indenização pelos danos extrapatrimoniais experimentados.

Já no que concerne ao arbitramento da compensação do dano moral, a jurisprudência aponta alguns critérios para tanto, o que, por óbvio, deve amoldar-se a cada caso. Em geral, além da proporcionalidade segundo a intensidade dos transtornos sofridos, a compensação pelo dano moral deve observar o princípio da razoabilidade (modicidade e adequação).

No presente caso, sem olvidar as finalidades compensatória, punitiva ao ofensor, pedagógica e preventiva da condenação, bem assim as circunstâncias da causa, inclusive a capacidade das partes, afigura-me proporcional e razoável a majoração da compensação por dano moral para o valor de **R\$ 10.000,00**. Tal valor resta significativo em face do ofensor, bem como satisfatório em razão das particularidades da causa.

Nessa direção, orientam os precedentes similares deste Tribunal:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL HOSPITALAR. PACIENTE IDOSO. QUEDA DURANTE INTERNAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO



DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO HOSPITAL. CULPA CONCORRENTE. DANO MORAL CONFIGURADO. REFORMA DA SENTENÇA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação Cível interposta contra a sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos morais decorrentes de suposta falha na prestação de serviço hospitalar. O autor, idoso, internado com insuficiência renal crônica e pneumonia, sofreu queda no banheiro do hospital requerido após ser autorizado a tomar banho desacompanhado. A sentença de origem acolheu laudo pericial e reconheceu a culpa exclusiva da vítima, afastando a responsabilidade do hospital.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação de serviço hospitalar que justifique a responsabilização objetiva do hospital requerido; e (ii) estabelecer se estão presentes os pressupostos da responsabilidade civil, em especial o nexo de causalidade entre a omissão hospitalar e os danos sofridos pelo autor, para fins de indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação entre as partes é de consumo, conforme os artigos 2º e 3º do CDC, sendo aplicável o regime de responsabilidade objetiva previsto no artigo 14 do mesmo diploma, que exige apenas a demonstração do defeito na prestação do serviço e do nexo causal com o dano, independentemente de culpa.

4. A responsabilidade do hospital é objetiva, mas depende da comprovação de falha na atuação de seus prepostos, enquanto a responsabilidade dos profissionais médicos é subjetiva, nos termos do artigo 14, § 4º, do CDC.

5. O hospital, enquanto fornecedor de serviços, tem o dever de garantir a segurança de seus pacientes, especialmente em ambiente de internação intensiva, onde há exigência de monitoramento contínuo, nos termos da Resolução ANVISA nº 7/2010.

6. O laudo pericial, apesar de isentar o hospital, reconhece que a conduta adotada — permitir que o paciente tomasse banho sozinho — foi inadequada diante das comorbidades e fragilidade do autor, contrariando os padrões esperados de cuidado.

7. A ausência de protocolo de prevenção de quedas no hospital e de registro de que o paciente tenha sido expressamente alertado quanto aos riscos do banho desacompanhado evidencia falha na prestação do serviço e violação do dever de cuidado.



8. O termo de consentimento genérico firmado na internação não é suficiente para afastar a responsabilidade do hospital, pois não há prova de que o paciente compreendeu plenamente os riscos nem de que assumiu voluntariamente essa condição.

9. Constatada a falha na prestação do serviço e o nexo causal com a queda que ocasionou fraturas no paciente, estão presentes os requisitos da responsabilidade civil previstos nos artigos 186 e 927 do Código Civil.

10. O dano moral restou caracterizado, pois houve violação aos direitos da personalidade, com repercussões à dignidade do autor, ultrapassando os meros dissabores da vida cotidiana.

11. A fixação da indenização em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a extensão do dano, a conduta da instituição hospitalar e o caráter preventivo-pedagógico da sanção.

12. Contudo, reconhecida a culpa concorrente do autor por não permitir a entrada do profissional de enfermagem no banheiro, o valor da indenização deve refletir essa circunstância.

IV. DISPOSITIVO E TESE

13. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

1. A responsabilidade civil do hospital por danos decorrentes de queda de paciente internado é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, e decorre da falha na prestação do serviço, consistente na ausência de monitoramento e de adoção de medidas preventivas adequadas.

2. É dever do hospital comprovar que orientou o paciente sobre os riscos envolvidos em condutas não supervisionadas, sendo insuficiente o uso de termos genéricos de consentimento.

3. A omissão no acompanhamento de paciente idoso e com comorbidades em ambiente hospitalar configura violação ao dever de cuidado e gera direito à indenização por danos morais.

4. A culpa concorrente do paciente pode ser reconhecida quando comprovado que ele recusou o acompanhamento indicado, devendo isso refletir na quantificação da indenização.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CC, arts. 186, 927 e 944; CDC, arts. 2º, 3º, 14, caput e § 4º; CPC, art. 85, § 2º; Resolução ANVISA nº 7/2010, art. 4º.

Jurisprudência relevante citada: TJDFT, Apelação Cível nº 0724760-25.2022.8.07.0003, Rel. Des. Robson Teixeira de Freitas, 8ª Turma Cível, j. 07.05.2024, DJE 17.05.2024.



(Acórdão 2024233, APC 0708787-27.2022.8.07.0004, Rel. Des. Renato Scussel, 2ª Turma Cível, julgado em 16/07/2025, DJe: 31/07/2025. Negrito)

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. DIALETICIDADE. VIOLAÇÃO. QUEDA EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL. NEXO DE CAUSALIDADE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR. DANO MATERIAL COMPROVADO. DANO MORAL. VIOLAÇÃO À INTEGRIDADE FÍSICA. QUANTUM MANTIDO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. VERBA ARBITRADA SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO.

1. Da análise das razões recursais da parte autora, verifica-se que, quanto ao pedido de lucros cessantes, houve a violação ao princípio da dialeticidade, porquanto a apelante não se insurge contra os fundamentos da r. sentença. Embora informe sua renda mensal no recurso, diverge da renda mensal indicada na petição inicial. Assim, a sentença refutou o pedido da autora, com base na argumentação constante da inicial. Portanto, sem que a apelante tenha suscitado a análise dos extratos para comprovar o suposto dano material no primeiro grau de jurisdição, mister o não conhecimento desse capítulo do recurso.

2. Para a configuração do dever de indenizar, faz-se necessária a comprovação falha na prestação do serviço, do dano e do nexo de causalidade entre ambos, já que é objetiva a responsabilidade do fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC. A responsabilidade pelos danos causados ao consumidor, todavia, somente será elidida na ausência de defeito do serviço ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante o § 3º do artigo mencionado.

3. Constata-se que a evidente a falha na promoção da segurança do consumidor (art. 8º do CDC), no interior do estabelecimento da ré, resultou na lesão sofrida pela autora, motivo pelo qual resta caracterizado o dever de indenizar os danos causados.

4. Comprovadas as lesões decorrentes da falha na prestação de serviço do réu, devida a indenização à vítima, que se mede pela extensão do dano, cabendo ao ofensor, no caso de lesão à saúde, indenizar a ofendida pelas despesas do tratamento, e prejuízos comprovadamente demonstrados (arts. 944 e 949 do CC).

5. A nota fiscal acostada aos autos é legível e apta a comprovar a despesa referente aos gastos com farmácia, devendo ser incluído no valor da condenação por dano material.



6. Ante o nexu causal entre a conduta negligente do estabelecimento/ré e a queda da autora, com a conseqüente lesão física (fratura dos pés), resta configurada a violação ao direito de personalidade da apelante, quanto à sua saúde e integridade física, acrescidos da angústia, sofrimento e frustração vivenciados, fato que configura o dano moral e gera o dever de reparar.

7. Para a fixação do quantum, deve-se considerar o dano e a sua extensão, a situação do ofendido e a capacidade econômica das partes, sem que se descure da vedação ao enriquecimento ilícito, observando-se os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, razão pela qual o valor deve ser majorado para R\$ 10.000,00 (dez mil reais) traduzindo o conceito de justa reparação.

8. O artigo 85, § 2º, do CPC prevê que a condenação deve ser fixada em percentual de 10% a 20% sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou do valor atualizado da causa. Assim, diante da existência de valor específico referente à condenação, o percentual deve incidir sobre tal importe e não sobre o valor atribuído à causa.

9. Apelação interposta pela autora conhecida em parte, e provida em parte. Apelação interposta pela ré conhecida e desprovida.

(Acórdão 1678323, APC 0728272-56.2021.8.07.0001, Rel. Desa. Soníria Rocha Campos D'assunção, 6ª Turma Cível, julgado em 15/03/2023, DJe: 03/04/2023. Negrito)

APELAÇÃO. PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ACIDENTE DE CONSUMO OCORRIDO DENTRO DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL. FRATURA NO FÊMUR ESQUERDO DA CONSUMIDORA. LUCROS CESSANTES DEMONSTRADOS. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. RECURSO DA PARTE RÉ CONHECIDO E DESPROVIDO. RECURSO ADESIVO DA AUTORA CONHECIDO E DESPROVIDO. 1. É direito básico do consumidor, a teor do que dispõe o art. 8º do CDC, a proteção de sua saúde e segurança contra os riscos provocados pelo fornecimento de produtos e serviços. Dessa forma, o fornecedor de serviços, nos termos do art. 14 da Lei n. 8.078/90, responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. 2. Assim, **afigura-se escoreita a r. sentença que condenou a prestadora de serviços a reparar os danos materiais e morais suportados pela consumidora, que sofreu queda dentro do**



estabelecimento comercial e, em decorrência desse acidente, fraturou o fêmur da perna esquerda, e ficou impossibilitada de exercer atividade laborativa. 3. Os lucros cessantes são devidos pela fornecedora, se a autora demonstrou que, por força do reportado evento, afastou-se de sua atividade profissional e deixou de auferir valor relativo ao vale-refeição. 4. O acidente de consumo experimentado pela consumidora, consubstanciado em grave fratura decorrente de queda no estabelecimento comercial da parte ré, é capaz de atingir os seus atributos de personalidade, notadamente sua integridade física, e, portanto, gera dever dirigido ao fornecedor de reparar os danos morais por ela suportados. Nesse esteio, o valor fixado pelo Juízo de origem mostra adequado, razão pela qual não se vislumbra hipótese de majoração do quantum arbitrado. 5. Recurso da parte ré conhecido e desprovido. Recurso adesivo da autora conhecido e desprovido. Honorários majorados. (APC 0709919-47.2017.8.07.0020, Rel. Desembargadora Sandra Reves, 2ª Turma Cível, julgado: 6/2/2019, DJE: 19/2/2019. Negrito)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ACIDENTE EM QUARTO DE HOTEL. QUEDA DE HÓSPEDE EM ESCADA. MÁ CONSERVAÇÃO DOS DEGRAUS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO AO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. ART. 14, CDC. DANO MORAL CONFIGURAÇÃO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. CRITÉRIO PEDAGÓGICO-PUNITIVO. A responsabilidade civil no caso dos autos é objetiva e prescinde da perquirição de culpa do fornecedor, bastando que o consumidor demonstre a existência do dano e o nexo causal com o produto ou serviço adquiridos (art. 14, CDC). **A sistematização acerca da responsabilidade do fornecedor, à luz do Código de Defesa do Consumidor, fundamenta-se no risco da atividade desenvolvida, considerando todos os sujeitos da escala produtiva e de fornecimento. Desse modo, encontram-se restritas as possibilidades de exclusão da responsabilidade do fornecedor pelos vícios do produto ou serviço que coloca à disposição da sociedade consumerista. Afere-se dos elementos de convicção carreados que a responsabilidade pelo acidente que vitimou o apelado deve ser atribuída única e exclusivamente à apelante, notadamente em decorrência da falta de manutenção e conservação dos degraus da escada situada no interior do quarto em que o recorrido e sua família se hospedaram. Em virtude disso, tendo o ocorrido extravasado a esfera do mero aborrecimento ou dissabor, a obrigação de indenizar imputável à apelante resplandece inexorável, à luz do disposto nos artigos 186 e 927, do Código Civil. A**



jurisprudência pátria tem consagrado a dupla função do quantum devido a título de danos morais como compensatória e penalizante, devendo-se levar em consideração, na sua fixação, o grau de culpa do agente, o dano suportado pela vítima e a condição econômica de ambas as partes. Diante desse contexto, a indenização não deve ser estabelecida em quantia ínfima, incapaz de coibir a reiteração da conduta, e tampouco arbitrada em patamar excessivo, a ponto de gerar enriquecimento sem causa daquele que suportou as consequências do dano perpetrado. (APC 0739452-11.2017.8.07.0001, Rel. Desembargadora Carmelita Brasil, 2ª Turma Cível, julgado: 1/8/2018, DJE: 14/8/2018. Grifado)

CONCLUSÃO DO JULGAMENTO

Ante o exposto, a sentença deve ser reformada para elevar o valor da compensação por dano moral, fixando-o em R\$ 10.000,00.

Dou parcial provimento à apelação da autora.

Nego provimento à apelação do réu.

Majoro em 1% os honorários devidos pelo réu-apelante, com fulcro no art. 85, § 11, do CPC.

É como voto.

A Senhora Desembargadora LUCIMEIRE MARIA DA SILVA - 1º Vogal

Com o relator

A Senhora Desembargadora LEONOR AGUENA - 2º Vogal

Com o relator

DECISÃO

CONHECER. REJEITAR A PRELIMINAR. DAR PARCIAL PROVIMENTO À APELAÇÃO DA AUTORA. NEGAR PROVIMENTO À APELAÇÃO DO RÉU. UNÂNIME



Cuida-se de recurso de apelação da r. sentença (id. 75969726) dada na ação de indenização por danos materiais e morais proposta por ANDREA RODRIGUES SILVA CABRAL contra HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A e MARC CENTER HOTEL LTDA.

Adoto, em parte, o relatório da resp. sentença:

Trata-se de Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais ajuizada por ANDREA RODRIGUES SILVA CABRAL em face de HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A e MARC CENTER HOTEL LTDA, este operando sob o nome fantasia IBIS HOTEL CAMPINA GRANDE. A parte autora narra que, em 27 de setembro de 2023, durante sua hospedagem no IBIS HOTEL CAMPINA GRANDE, conforme comprovado pelo documento de confirmação de reserva Ibis Styles Campina Grande, n. MQXSHBCM, ao sair do banheiro do quarto, a porta de trilho desprendeu-se, causando sua queda ao chão e resultando em fraturas na clavícula e no úmero, conforme atestam os laudos médicos anexos à inicial. Atribui o incidente à negligência e ausência de manutenção adequada por parte do hotel, bem como à recusa de assistência, postulando a condenação solidária das rés ao pagamento de R\$ 9.440,28 a título de despesas hospitalares e com medicamentos, R\$ 1.520,00 a título de despesas com fisioterapia, e R\$ 20.000,00 a título de danos morais, além do reconhecimento da relação de consumo, da responsabilidade objetiva e solidária e da inversão do ônus da prova. O valor da causa foi atribuído em R\$ 31.077,54 e foi pleiteada a gratuidade de justiça.

[...]

Regularmente citadas, as rés apresentaram suas contestações. O MARC CENTER HOTEL LTDA (IBIS HOTEL CAMPINA GRANDE) arguiu, em preliminar, a ilegitimidade passiva da HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A, sustentando a autonomia jurídica e financeira das empresas franqueadas. No mérito, alegou culpa exclusiva da vítima, aduzindo que a autora se desequilibrou e empurrou a porta de trilho do banheiro de forma inadequada, causando o próprio acidente. Afirmou que o hotel é novo e segue altos padrões de segurança, e que prestou todo o apoio necessário a hóspede, inclusive com uma diária de cortesia. Defendeu a inexistência de dano moral, classificando o evento como mero aborrecimento, e questionou os danos materiais, sugerindo a cobertura pelo plano de saúde da autora. Sustentou, ainda, o ônus da prova à autora e a aplicação do princípio do *duty to mitigate the loss*.



Por sua vez, a HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A também suscitou sua ilegitimidade passiva, reiterando a autonomia da unidade franqueada e a inexistência de responsabilidade solidária. No mérito, afirmou que seus prepostos agiram com cordialidade e diligência, e que o ocorrido não configurou dano moral, pois se tratou de um dissabor comum da vida cotidiana, sem abalo à personalidade da autora, e que não havia nexo causal entre sua atuação e os alegados danos materiais.

A parte autora, então, apresentou réplica, refutando as preliminares de ilegitimidade passiva da HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A com base na Teoria da Aparência e na responsabilidade solidária prevista no Código de Defesa do Consumidor, com respaldo em jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, dado que a consumidora confia na marca da rede. Rechaçou a alegação de culpa exclusiva da vítima, reafirmando que o acidente decorreu da inadequada manutenção das instalações do hotel e de falha estrutural da porta, cuja ineficácia foi gravada em vídeo pela filha da autora. Insistiu na configuração dos danos morais em razão das graves fraturas e do sofrimento físico e psicológico, e na comprovação dos danos materiais por meio do Sistema Benner-Saúde, detalhando as despesas médicas e farmacêuticas. Por fim, requereu o imediato julgamento da lide, considerando o processo maduro para sentença.

As partes foram intimadas para que especificassem as provas que pretendiam produzir. O MARC CENTER HOTEL LTDA indicou duas de suas empregadas como testemunhas para comprovar sua tese defensiva. A parte autora, por seu turno, manifestou que não tinha mais provas a produzir e reiterou o pedido de conclusão para julgamento, alegando que as testemunhas arroladas pela ré não presenciaram o fato e, portanto, suas oitivas seriam inúteis e protelatórias.

Acrescento que o juízo *a quo* julgou **parcialmente procedentes** os pedidos iniciais. Fundamentou que restou configurada a responsabilidade objetiva das rés, reconhecendo o nexo de causalidade entre a falha na prestação do serviço e o dano sofrido pela autora. Rejeitou a preliminar de ilegitimidade passiva da franqueadora, aplicando a Teoria da Aparência. Condenou as rés, solidariamente, ao pagamento de R\$ 9.440,28 por danos materiais, referentes a despesas hospitalares e medicamentos, e R\$ 5.000,00 por dano moral, além das custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação. Indeferiu o pedido de indenização por despesas futuras com fisioterapia, por ausência de comprovação.

Recorre a ré, MARC CENTER HOTEL LTDA (id. 75969729).

Alega que houve cerceamento de defesa, sustentando nulidade da sentença por indeferimento da produção de prova oral, especialmente a oitiva de testemunhas que estavam de plantão no hotel no dia do acidente. Aduz que a



sentença foi proferida de forma abrupta, sem permitir a instrução adequada, violando os princípios do contraditório e da ampla defesa. Requer a nulidade da sentença e o retorno dos autos à origem para reabertura da fase instrutória.

Sustenta, ainda, preliminar de ilegitimidade passiva da franqueadora Hotelaria Accor Brasil S/A, argumentando que o contrato de franquia confere autonomia jurídica e financeira à franqueada, não havendo responsabilidade da franqueadora pelos atos da unidade franqueada.

No mérito, afirma que o acidente decorreu de culpa exclusiva da vítima, que teria se desequilibrado ao sair do banho e se apoiado inadequadamente na porta de correr. Alega que o hotel é novo, segue padrões internacionais de segurança e que prestou assistência à hóspede, inclusive com diária de cortesia. Defende a inexistência de nexo causal entre o suposto defeito e o dano, e que não houve omissão ou negligência por parte da ré.

Pontua que os danos materiais não foram efetivamente comprovados, pois as despesas médicas teriam sido custeadas pelo plano de saúde da autora, não havendo desembolso direto. Aponta enriquecimento sem causa e ausência de documentos comprobatórios. Quanto aos danos morais, sustenta que o valor fixado é excessivo, diante da ausência de conduta ilícita e da natureza acidental do evento, que não ultrapassaria os meros aborrecimentos.

Requer o provimento do recurso para: i) declarar a nulidade da sentença por cerceamento de defesa; ii) reconhecer a ilegitimidade passiva da franqueadora; iii) reformar a sentença para julgar improcedente o pedido, por ausência de responsabilidade civil; iv) subsidiariamente, reduzir os valores fixados a título de danos materiais e morais; v) inverter os ônus da sucumbência.

Recorre a autora (id. 75969733).

Requer a majoração do valor fixado a título de dano moral, sustentando que o montante de R\$ 5.000,00 é desproporcional à gravidade das lesões sofridas, à vulnerabilidade da autora (idosa, com 60 anos), e à capacidade econômica das rés. Invoca jurisprudência do TJDFR que reconhece valores superiores em casos semelhantes. Requer a condenação no valor originalmente pleiteado de R\$ 20.000,00.

Aduz, ainda, que as despesas futuras com fisioterapia foram indevidamente rejeitadas, pois há relatório médico que recomenda continuidade do tratamento. Requer a reforma da sentença para incluir a condenação nesse ponto.

Por fim, requer a majoração dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação, para percentual mais condizente com o trabalho realizado.

Contrarrazões apresentadas pela autora (id. 75969735) pelo desprovimento do recurso do réu.

É o relatório.



DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. ACIDENTE DE CONSUMO EM HOTEL. QUEDA DE HÓSPEDE DECORRENTE DE DEFEITO EM PORTA DE BANHEIRO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DA REDE HOTELEIRA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA NÃO COMPROVADA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. VALOR MAJORADO. RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recursos de apelação interpostos pelo réu MARC CENTER HOTEL LTDA e pela autora, contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de indenização por danos materiais e morais decorrente de acidente ocorrido durante hospedagem. A autora sofreu queda provocada pelo desprendimento da porta de trilho do banheiro do quarto, o que lhe causou fraturas na clavícula e no úmero. A sentença reconheceu a responsabilidade objetiva e solidária das rés e as condenou ao pagamento por danos materiais e danos morais, rejeitando o pedido de ressarcimento de fisioterapia futura.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se houve cerceamento de defesa pelo indeferimento da prova testemunhal requerida pela ré; (ii) estabelecer se a franqueadora HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda; (iii) determinar se houve falha na prestação do serviço e se estão configurados os pressupostos da responsabilidade civil objetiva das rés, com consequente definição dos valores devidos a título de danos materiais e morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O indeferimento da prova oral não configura cerceamento de defesa quando o magistrado, destinatário da prova, entende desnecessária a produção, especialmente se as testemunhas arroladas não presenciaram o fato e os documentos constantes dos autos bastam para o julgamento do mérito (CPC, art. 370).

4. A legitimidade passiva da franqueadora se reconhece à luz da Teoria da Aparência e da responsabilidade solidária prevista nos arts. 7º, parágrafo único, e 34 do CDC, considerando que o hotel operava sob marca de rede hoteleira única, com identidade visual e comunicação corporativa da HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A, gerando legítima confiança do consumidor.

5. A relação jurídica é de consumo (CDC, arts. 2º e 3º), impondo a aplicação da responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14), bastando a comprovação do fato, do dano e do nexo causal.

6. Comprovada a queda da autora em razão do desprendimento da porta do banheiro, e ausente prova de culpa exclusiva da vítima, o evento caracteriza acidente de consumo decorrente de falha na prestação do serviço.



7. O dano material restou comprovado pelas notas fiscais e relatórios médicos que totalizam R\$ 9.557,54, abrangendo despesas médicas e farmacêuticas, devendo ser mantida a condenação; não há elementos que justifiquem indenização por despesas futuras com fisioterapia.

8. O dano moral é presumido (*in re ipsa*) diante das lesões físicas e do sofrimento suportado pela consumidora em razão do acidente ocorrido em ambiente que deveria ser seguro. O valor deve observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, sendo majorado em atenção à gravidade das fraturas e à capacidade econômica das rés.

IV. DISPOSITIVO

9. Apelação da ré não provida. Apelação da autora parcialmente provida.

<i>Dispositivos</i>	<i>relevantes</i>	<i>citados:</i>
CF/1988, art. 5º, X; CC, arts. 186, 927, 944 e 950; CDC, arts. 2º, 3º, 7º, parágrafo único, 8º, 14, caput e § 3º, e 34; CPC, art. 85, § 11, e art. 370.		

<i>Jurisprudência</i>	<i>relevante</i>	<i>citada:</i>
STJ, REsp 1.303.510/SP, Rel. Min. João Otávio de Noronha, 3ª Turma, j. 03.11.2015, DJe 06.11.2015;		
STJ, REsp 1.734.099/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 04.12.2018, DJe 07.12.2018;		
STJ, AgInt no AREsp 1.604.779/SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, 3ª Turma, j. 20.04.2020, DJe 24.04.2020;		
TJDFT, APC 0728272-56.2021.8.07.0001, Rel. Desa. Soníria Rocha Campos D'Assunção, 6ª Turma Cível, j. 15.03.2023, DJe 03.04.2023;		
TJDFT, APC 0739452-11.2017.8.07.0001, Rel. Desa. Carmelita Brasil, 2ª Turma Cível, j. 01.08.2018, DJe 14.08.2018.		



Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço das apelações.

CERCEAMENTO DE DEFESA

O réu-apelante argui a nulidade da sentença a pretexto de que não fora oportunizada a oitiva de testemunhas.

O juiz é o destinatário da prova e, assim, compreendendo desnecessária a dilação probatória, a qual nenhuma influência teria para o desate das questões postas ao exame judicial, não há falar em cerceamento de defesa, mormente se a documentação acostada aos autos é suficiente para o julgamento da lide.

Consoante anotado pelo juízo de origem, “*A finalidade de tais testemunhos seria comprovar a tese defensiva da culpa exclusiva da vítima e a ausência de ato ilícito do hotel. Entretanto, sem a presença no momento do fato, a capacidade de suas declarações infirmarem a versão da autora é significativamente comprometida, tornando-as inúteis para o deslinde da controvérsia quanto à dinâmica do evento*” (id. 75969726).

Com efeito, uma vez que as testemunhas indicadas pela apelante não presenciaram o acidente, a realização da prova oral mostrar-se-ia incapaz de elucidar a dinâmica dos fatos analisados na presente demanda.

Assim, a dilação probatória pretendida se revela contraproducente e inócua, atentando contra os princípios processuais da razoável duração do processo e da primazia de julgamento do mérito.

Nesse sentido, os arestos do STJ e deste Tribunal de Justiça:

[...] “não cabe compelir o magistrado a autorizar a produção desta ou daquela prova, se por outros meios estiver convencido da verdade dos fatos. Isso decorre da circunstância de ser o juiz o destinatário final da prova, a quem cabe a análise da conveniência e necessidade da sua produção” (STJ. REsp 469.557/MT, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 06/05/2010, DJe 24/05/2010)

[...] “Se a prova testemunhal requerida se mostra desnecessária, uma vez presentes documentos suficientes ao convencimento, o juiz pode promover o julgamento da lide com base em outros elementos probatórios, sem que tal medida importe cerceamento de defesa.” (APC 0708908-69.2019.8.07.0001, Rel. Desembargador ESDRAS NEVES, 6ª Turma Cível, julgado em 15/4/2020, DJE: 4/5/2020)



Desta maneira, a prova oral inútil deve ser indeferida, assim como fez o juízo singular.

LEGITIMIDADE PASSIVA

Apenas carece a legitimidade para a causa quando possível concluir, desde o início, a partir do que foi deduzido na petição inicial, que o processo não pode desenvolver-se com relação àquele que figura, seja como autor ou réu.

Nesse sentido, o entendimento manifestado no Superior Tribunal de Justiça, senão vejamos:

[...] 1. Tem prevalecido na jurisprudência desta Corte o entendimento de que as condições da ação, aí incluída a legitimidade para a causa, devem ser aferidas com base na teoria da asserção, isto é, à luz das afirmações deduzidas na petição inicial. 2. Assim, faltará legitimidade quando possível concluir, desde o início, a partir do que deduzido na petição inicial, que o processo não se pode desenvolver válida e regularmente com relação àquele que figura no processo como autor ou como réu. Quando, ao contrário, vislumbrada a possibilidade de sobrevir pronunciamento de mérito relativamente a tais pessoas, acerca do pedido formulado, não haverá carência de ação. [...] 5. Agravo regimental a que se nega provimento. (AgRg nos EDcl no REsp 1.035.860/MS, Rel. Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 25.11.2014, DJe 2.12.2014. Grifado)

No caso, os fatos narrados pela parte autora demonstram que **não é manifesta a ilegitimidade passiva** para a causa, haja vista que o hotel em que a autora-apelante se hospedou faz parte da rede hoteleira HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A, constando, inclusive, seu logo no e-mail de confirmação da reserva (id. 75968646). Nota-se que o campo do remetente do e-mail de confirmação é o “De: ALL - Accor Live Limitless all@confirmation.all.com” e não um e-mail exclusivo do hotel em que a parte se hospedaria.

Logo, aos olhos do consumidor, a ré MARC CENTER HOTEL LTDA faz parte da rede hoteleira HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A, ainda que não tenha participado diretamente da relação de consumo mediante a celebração do contrato indicado, atua em parceria e auferre lucros mediante o uso da mesma marca.

Assim, há que se reconhecer a solidariedade nos termos dos artigos 7º, parágrafo único e 34, do CDC.

Portanto, à luz da narrativa da petição inicial, a rede HOTELARIA ACCOR BRASIL S/A é parte legítima para figurar no polo passivo.



MÉRITO

A controvérsia cinge-se em perquirir se o estabelecimento apelante responde pelo acidente ocorrido nas dependências do seu hotel durante hospedagem da autora, bem assim, se, desse acontecimento, decorreram danos passíveis de indenização.

De início, cumpre destacar a índole consumerista da relação havida entre as partes contendentes, em que a ré oferece a prestação de serviço de hospedagem, amoldando-se ao conceito do art. 3º do CDC, e a autora, como consumidora final, subsumindo-se ao art. 2º do CDC, respectivamente.

Estabelecida a relação de consumo, cabe pontuar que, diferentemente do simples vício de adequação (art. 18 a 25 do CDC), o **defeito pelo fato do produto ou serviço** pressupõe um risco à segurança do consumidor (art. 14, § 1º, do CDC). Além disso, na responsabilidade do fornecedor pelo fato do produto ou serviço (art. 12 a 17 do CDC) há um acontecimento externo chamado de **acidente de consumo**, que é o causador do dano. Esse **acontecimento externo** é que gera o dano material ou moral ao consumidor, em razão da existência do defeito do produto ou serviço. É o acidente de consumo que causa a repercussão externa do defeito, atingindo o patrimônio ou a incolumidade físico-psíquica do consumidor.

A propósito, orienta a Corte Superior:

[...] 2. O Código de Defesa do Consumidor estabelece dois regimes jurídicos para a responsabilidade civil do fornecedor: a responsabilidade **por fato do produto ou serviço** (arts. 12 a 17) e a responsabilidade **por vício do produto ou serviço** (arts. 18 a 25). Basicamente, a distinção entre ambas reside em que, na primeira, além da desconformidade do produto ou serviço com uma expectativa legítima do consumidor, há um acontecimento externo (**acidente** de consumo) que causa dano material ou moral ao consumidor. Na segunda, o prejuízo do consumidor decorre do defeito interno do produto ou serviço (**incidente** de consumo). 3. Para cada um dos regimes jurídicos, o CDC estabeleceu limites temporais próprios para a responsabilidade civil do fornecedor: prescrição de 5 anos (art. 27) para a pretensão indenizatória pelos acidentes de consumo; e decadência de 30 ou 90 dias (art. 26) para a reclamação pelo consumidor, conforme se trate de produtos ou serviços não duráveis ou duráveis. (...) 6. Recurso especial conhecido e desprovido. (REsp 1.303.510/SP, Rel. Ministro João Otávio de Noronha, Terceira Turma, julgado em 03/11/2015, DJe 06/11/2015. Negrito)

Nesse cenário, a **responsabilidade** do fornecedor de serviços é **objetiva**, cuja configuração demanda apenas a comprovação da existência do fato, dano e nexos causal entre ambos, independentemente de culpa. Isso porque a norma



consumerista está calcada na teoria do risco da atividade, atribuindo ao fornecedor o dever de ressarcir os danos provocados por atividades exercidas no seu interesse e sob o seu controle, sem qualquer indagação acerca do elemento subjetivo da conduta do agente ou de seus prepostos.

Logo, tendo prestado o serviço, o fornecedor somente se eximirá do dever de indenizar se demonstrar cabalmente a inexistência do defeito ou a **culpa exclusiva do consumidor** ou de terceiros (artigo 14, § 3º, do CDC), a qual deve ser comprovada a fim de romper o nexo de causalidade e, por conseguinte, ilidir a sua responsabilidade objetiva.

Senão vejamos jurisprudência do col. Superior Tribunal de Justiça no mesmo sentido:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. 1. IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA AOS FUNDAMENTOS DA DECISÃO QUE DENEGOU O PROCESSAMENTO DO RECURSO ESPECIAL. OCORRÊNCIA. INEXISTÊNCIA DE OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. 2. **QUEDA DE CONSUMIDORA NO INTERIOR DO ESTABELECIMENTO DA RÉ.** ALEGAÇÃO DE QUE O PISO ESTAVA ESCORREGADIO NO MOMENTO DO ACIDENTE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA FORNECEDORA DE SERVIÇO. IMPRESCINDIBILIDADE DE PROVA CABAL ACERCA DA CULPA EXCLUSIVA DA AUTORA. NÃO OCORRÊNCIA. INVERSÃO DO ÔNUS PROVA OPE LEGIS. 3. REVALORAÇÃO JURÍDICA DOS FATOS E DAS PROVAS. POSSIBILIDADE. NÃO INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. 4. AGRAVO DESPROVIDO. 1. Sendo impugnados, nas razões do agravo em recurso especial, todos os fundamentos da decisão de inadmissibilidade do recurso especial, prolatada pelo Tribunal de origem, não há que se falar em violação ao princípio da dialeticidade e em inobservância ao disposto nos arts. 21-E, V, e 253, parágrafo único, I, do RISTJ; e 932, III, do CPC/2015. 2. Nos termos do art. 14, caput, do CDC, o fornecedor de serviços responde objetivamente (ou seja, independentemente de culpa ou dolo) pela reparação dos danos suportados pelos consumidores decorrentes da má prestação do serviço. Além disso, o § 3º do referido dispositivo legal prevê hipótese de inversão do ônus da prova ope legis (a qual dispensa os requisitos do art. 6º, VIII, do CDC), assinalando que esse fornecedor só não será responsabilizado quando provar: i) que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; e ii) a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Precedentes. 3. **A culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro deve ser cabalmente comprovada pelo fornecedor de serviços, a fim de romper o nexo de causalidade e, conseqüentemente, ilidir a sua responsabilidade objetiva, o que não ocorreu na hipótese.** 4.



A jurisprudência desta Corte admite a reavaliação jurídica do conjunto fático-probatório dos autos, cuja descrição consta do acórdão recorrido, não acarretando o óbice da Súmula 7/STJ, quando, através de nova análise desses elementos probatórios e dessas circunstâncias fáticas, for possível chegar a solução jurídica diversa daquela posta nas instâncias ordinárias. 5. Agravo interno desprovido. (AgInt no AREsp 1604779/SP, Rel. Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 20/04/2020, DJe 24/04/2020. Negrito.)

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL. ACIDENTE DE CONSUMO. EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE. INEXISTÊNCIA DO DEFEITO. ÔNUS DA PROVA. FORNECEDOR. JULGAMENTO: CPC/15. 1. Ação de indenização por danos materiais e compensação por dano moral ajuizada em 12/09/2012, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 31/10/2017 e concluso ao gabinete em 16/04/2018. 2. O propósito recursal é dizer sobre a responsabilidade do recorrente por acidente de consumo de que foi vítima a recorrida (**queda no interior do estabelecimento** em virtude do piso escorregadio, causando-lhe a fratura do osso fêmur da perna esquerda), bem como sobre a condenação à compensação por dano moral e a proporcionalidade do valor correspondente. 3. De acordo com o disposto no art. 14 do CDC, o fornecedor responde, independentemente 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. 4. O defeito do serviço se apresenta como pressuposto especial à responsabilidade civil do fornecedor pelo acidente de consumo, devendo ser averiguado conjuntamente com os demais pressupostos da responsabilidade civil objetiva, quais sejam, a conduta, o nexo de causalidade e o dano efetivamente sofrido pelo consumidor. 5. **O Código de Defesa do Consumidor, com o objetivo de facilitar a defesa, em juízo, dos direitos dos consumidores-vítimas dos acidentes de consumo, conferindo-lhes maior proteção, estabeleceu hipótese legal de inversão do ônus da prova, determinando que cabe ao fornecedor, no desiderato de se eximir de responsabilidade, comprovar alguma das excludentes previstas no § 3º do art. 14 do CDC, ou seja, que o defeito inexistente ou que o dano resulta de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.** 6. **Demonstrando o consumidor, na ação por si ajuizada, que o dano sofrido decorreu do serviço prestado pelo fornecedor, a esse último compete comprovar, por prova cabal, que o evento danoso não derivou de defeito do serviço, mas de**



outros fatores. 7. Hipótese em que o Tribunal de origem reconheceu a ocorrência do acidente de consumo a partir dos fundamentos de que o nexo de causalidade só pode ser elidido se comprovada a culpa exclusiva da vítima e de que é irrelevante apreciar a alegação de inexistência do defeito, porquanto ligada à ideia de culpa, cuja verificação é desnecessária no contexto da responsabilidade civil objetiva. 8. Recurso especial conhecido e parcialmente provido. (REsp 1734099/MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 04/12/2018, DJe 07/12/2018).

No caso, incontroverso que a autora-apelante se hospedou no hotel administrado pelo réu MARC CENTER HOTEL LTDA (id. 75968646), de 27/09/2023 a 29/09/2023. Do mesmo modo, o acidente fatídico, em 29/09/2023, quando a autora-apelante, ao sair do banheiro, caiu em razão do desprendimento da porta entre o banheiro e o quarto. Como decorrência, sofreu fraturas na clavícula e no úmero, conforme documentação acostada (ids. 75968642 – 75968645).

Na distribuição estática do ônus da prova, a autora-apelante se desincumbiu do ônus probatório acerca do fato constitutivo de seu direito. Isso porque, a documentação juntada na exordial (id. 75968642 – 75968645), inclusive demonstrando, por vídeo, o defeito da porta que gerou o acidente (id. 75968648), em conjunto com os elementos formados no decorrer do processo, permite aferir que a ausência de manutenção adequada no empreendimento hoteleiro foi causa direta das lesões sofridas.

Tratando-se de responsabilidade pelo fato do serviço, o ônus de provar a inexistência do acidente de consumo é do fornecedor, segundo o art. 14, § 3º, do CDC. Todavia, ao que consta, a apelante não se desincumbiu do seu ônus probatório que lhe competia de demonstrar que não houve defeito na prestação de seus serviços, tampouco demonstrou que o acidente aconteceu por culpa exclusiva da autora-apelada, nem elementos de concausa.

Ao contrário, as provas coligidas aos autos apontam que havia defeito na porta, mas a empresa ré-apelante juntou vídeo da porta já consertada e funcionando normalmente (id. 75969715).

Desse modo, mesmo que se admita a hipótese de que o hotel é novo e segue bons padrões de manutenção, é insuficiente, ao exame das provas, a proposição de que o evento lesivo aconteceu tão-somente por culpa e falta de zelo da autora-apelada, sendo inafastável a robustez dos indícios e da verossimilhança dos fatos a indicar o serviço defeituoso.

Logo, **a situação se amolda a um acidente de consumo**, sobressaindo o dever da fornecedora responder pelo dano gerado devido ao uso de suas instalações disponibilizadas ao mercado de consumo.

Nessa toada, não vislumbro elementos de prova bastantes para interpretação extensiva de regra de exceção.



DANOS MATERIAIS

As despesas com a recuperação da apelada e reflexas a ela, desde que provadas, devem ser ressarcidas, nos termos do que dispõe o art. 14 do CDC, bem como à luz do princípio da *restitutio in integrum*. Com efeito, impõe-se o cabimento do dano material e moral no caso concreto.

Os danos materiais compreendem os danos emergentes e os lucros cessantes. Em ambos, é necessária, para fins de indenização, a demonstração probatória da efetiva perda patrimonial. Nesse contexto, baliza o Código Civil vigente:

Art. 950. Se da ofensa resultar defeito pelo qual o ofendido não possa exercer o seu ofício ou profissão, ou se lhe diminua a capacidade de trabalho, **a indenização, além das despesas do tratamento e lucros cessantes até ao fim da convalescença, incluirá pensão correspondente à importância do trabalho para que se inabilitou, ou da depreciação que ele sofreu.**

Parágrafo único. O prejudicado, se preferir, poderá exigir que a indenização seja arbitrada e paga de uma só vez.

Em primeiro plano, percebo o acerto da r. sentença ao pontuar que, atualmente, **não há reparação material atinente a gasto futuro com fisioterapia porquanto** *“não há nos autos prova concreta da obrigatoriedade da continuidade do tratamento nem da efetiva existência de valores a serem suportados pela autora. O simples prognóstico de que haverá novos gastos, sem comprovação específica ou estimativa respaldada em prescrição médica detalhada, não é suficiente para ensejar condenação certa e líquida”*.

Contudo, devidamente comprovados os gastos com atendimentos médicos, no valor de R\$ 9.440,28 (id. 75968643) **correta a condenação em reparação por danos materiais sofridos pela autora-apelante.**

Dessa forma, em relação a tais parcelas, a ré-apelante não conseguiu desconstituir minimamente o direito da autora.

DANO MORAL

Por fim, é inegável que o acidente e as fraturas dele decorrentes, ao atingirem a integridade física da autora, configuram dano moral passível de compensação pecuniária.

Importa acentuar que, atingido o direito da personalidade diretamente, o dano moral (**puro ou direto**) estará vinculado à própria existência do fato (*in re ipsa*), cujos resultados são presumidos, ao contrário de quando é atingido o direito da personalidade mediante lesão a bens de natureza patrimonial (**dano moral impuro ou indireto**).

Na hipótese dos autos, o acidente de consumo ocorrido enquanto a autora-apelada estava hospedada no hotel, ofende a integridade física e



psíquica da vítima e não se confunde com o mero dissabor cotidiano, sendo devida a indenização pelos danos extrapatrimoniais experimentados.

Já no que concerne ao arbitramento da compensação do dano moral, a jurisprudência aponta alguns critérios para tanto, o que, por óbvio, deve amoldar-se a cada caso. Em geral, além da proporcionalidade segundo a intensidade dos transtornos sofridos, a compensação pelo dano moral deve observar o princípio da razoabilidade (modicidade e adequação).

No presente caso, sem olvidar as finalidades compensatória, punitiva ao ofensor, pedagógica e preventiva da condenação, bem assim as circunstâncias da causa, inclusive a capacidade das partes, afigura-me proporcional e razoável a majoração da compensação por dano moral para o valor de **R\$ 10.000,00**. Tal valor resta significativo em face do ofensor, bem como satisfatório em razão das particularidades da causa.

Nessa direção, orientam os precedentes similares deste Tribunal:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL HOSPITALAR. PACIENTE IDOSO. QUEDA DURANTE INTERNAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO HOSPITAL. CULPA CONCORRENTE. DANO MORAL CONFIGURADO. REFORMA DA SENTENÇA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação Cível interposta contra a sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos morais decorrentes de suposta falha na prestação de serviço hospitalar. O autor, idoso, internado com insuficiência renal crônica e pneumonia, sofreu queda no banheiro do hospital requerido após ser autorizado a tomar banho desacompanhado. A sentença de origem acolheu laudo pericial e reconheceu a culpa exclusiva da vítima, afastando a responsabilidade do hospital.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação de serviço hospitalar que justifique a responsabilização objetiva do hospital requerido; e (ii) estabelecer se estão presentes os pressupostos da responsabilidade civil, em especial o nexo de causalidade entre a omissão hospitalar e os danos sofridos pelo autor, para fins de indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação entre as partes é de consumo, conforme os artigos 2º e 3º do CDC, sendo aplicável o regime de responsabilidade objetiva previsto no artigo 14 do mesmo diploma, que exige apenas a demonstração do defeito na prestação do serviço e do nexo causal com o dano, independentemente de culpa.



4. A responsabilidade do hospital é objetiva, mas depende da comprovação de falha na atuação de seus prepostos, enquanto a responsabilidade dos profissionais médicos é subjetiva, nos termos do artigo 14, § 4º, do CDC.

5. O hospital, enquanto fornecedor de serviços, tem o dever de garantir a segurança de seus pacientes, especialmente em ambiente de internação intensiva, onde há exigência de monitoramento contínuo, nos termos da Resolução ANVISA nº 7/2010.

6. O laudo pericial, apesar de isentar o hospital, reconhece que a conduta adotada — permitir que o paciente tomasse banho sozinho — foi inadequada diante das comorbidades e fragilidade do autor, contrariando os padrões esperados de cuidado.

7. A ausência de protocolo de prevenção de quedas no hospital e de registro de que o paciente tenha sido expressamente alertado quanto aos riscos do banho desacompanhado evidencia falha na prestação do serviço e violação do dever de cuidado.

8. O termo de consentimento genérico firmado na internação não é suficiente para afastar a responsabilidade do hospital, pois não há prova de que o paciente compreendeu plenamente os riscos nem de que assumiu voluntariamente essa condição.

9. Constatada a falha na prestação do serviço e o nexo causal com a queda que ocasionou fraturas no paciente, estão presentes os requisitos da responsabilidade civil previstos nos artigos 186 e 927 do Código Civil.

10. O dano moral restou caracterizado, pois houve violação aos direitos da personalidade, com repercussões à dignidade do autor, ultrapassando os meros dissabores da vida cotidiana.

11. A fixação da indenização em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a extensão do dano, a conduta da instituição hospitalar e o caráter preventivo-pedagógico da sanção.

12. Contudo, reconhecida a culpa concorrente do autor por não permitir a entrada do profissional de enfermagem no banheiro, o valor da indenização deve refletir essa circunstância.

IV. DISPOSITIVO E TESE

13. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

1. A responsabilidade civil do hospital por danos decorrentes de queda de paciente internado é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, e decorre da falha na prestação do serviço, consistente na ausência de monitoramento e de adoção de medidas preventivas adequadas.



2. É dever do hospital comprovar que orientou o paciente sobre os riscos envolvidos em condutas não supervisionadas, sendo insuficiente o uso de termos genéricos de consentimento.

3. A omissão no acompanhamento de paciente idoso e com comorbidades em ambiente hospitalar configura violação ao dever de cuidado e gera direito à indenização por danos morais.

4. A culpa concorrente do paciente pode ser reconhecida quando comprovado que ele recusou o acompanhamento indicado, devendo isso refletir na quantificação da indenização.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CC, arts. 186, 927 e 944; CDC, arts. 2º, 3º, 14, caput e § 4º; CPC, art. 85, § 2º; Resolução ANVISA nº 7/2010, art. 4º.

Jurisprudência relevante citada: TJDFT, Apelação Cível nº 0724760-25.2022.8.07.0003, Rel. Des. Robson Teixeira de Freitas, 8ª Turma Cível, j. 07.05.2024, DJE 17.05.2024.

(Acórdão 2024233, APC 0708787-27.2022.8.07.0004, Rel. Des. Renato Scussel, 2ª Turma Cível, julgado em 16/07/2025, DJe: 31/07/2025. Negrito)

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. DIALETICIDADE. VIOLAÇÃO. QUEDA EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL. NEXO DE CAUSALIDADE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR. DANO MATERIAL COMPROVADO. DANO MORAL. VIOLAÇÃO À INTEGRIDADE FÍSICA. QUANTUM MANTIDO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. VERBA ARBITRADA SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO.

1. Da análise das razões recursais da parte autora, verifica-se que, quanto ao pedido de lucros cessantes, houve a violação ao princípio da dialeticidade, porquanto a apelante não se insurge contra os fundamentos da r. sentença. Embora informe sua renda mensal no recurso, diverge da renda mensal indicada na petição inicial. Assim, a sentença refutou o pedido da autora, com base na argumentação constante da inicial. Portanto, sem que a apelante tenha suscitado a análise dos extratos para comprovar o suposto dano material no primeiro grau de jurisdição, mister o não conhecimento desse capítulo do recurso.

2. Para a configuração do dever de indenizar, faz-se necessária a comprovação falha na prestação do serviço, do dano e do nexo de causalidade entre ambos, já que é objetiva a responsabilidade do fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC. A responsabilidade pelos danos causados ao consumidor, todavia, somente será elidida na ausência de defeito do serviço ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante o § 3º do artigo mencionado.



3. Constatase que a evidente a falha na promoção da segurança do consumidor (art. 8º do CDC), no interior do estabelecimento da ré, resultou na lesão sofrida pela autora, motivo pelo qual resta caracterizado o dever de indenizar os danos causados.

4. Comprovadas as lesões decorrentes da falha na prestação de serviço do réu, devida a indenização à vítima, que se mede pela extensão do dano, cabendo ao ofensor, no caso de lesão à saúde, indenizar a ofendida pelas despesas do tratamento, e prejuízos comprovadamente demonstrados (arts. 944 e 949 do CC).

5. A nota fiscal acostada aos autos é legível e apta a comprovar a despesa referente aos gastos com farmácia, devendo ser incluído no valor da condenação por dano material.

6. Ante o nexu causal entre a conduta negligente do estabelecimento/ré e a queda da autora, com a conseqüente lesão física (fratura dos pés), resta configurada a violação ao direito de personalidade da apelante, quanto à sua saúde e integridade física, acrescidos da angústia, sofrimento e frustração vivenciados, fato que configura o dano moral e gera o dever de reparar.

7. Para a fixação do quantum, deve-se considerar o dano e a sua extensão, a situação do ofendido e a capacidade econômica das partes, sem que se descure da vedação ao enriquecimento ilícito, observando-se os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, razão pela qual o valor deve ser majorado para R\$ 10.000,00 (dez mil reais) traduzindo o conceito de justa reparação.

8. O artigo 85, § 2º, do CPC prevê que a condenação deve ser fixada em percentual de 10% a 20% sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou do valor atualizado da causa. Assim, diante da existência de valor específico referente à condenação, o percentual deve incidir sobre tal importe e não sobre o valor atribuído à causa.

9. Apelação interposta pela autora conhecida em parte, e provida em parte. Apelação interposta pela ré conhecida e desprovida.

(Acórdão 1678323, APC 0728272-56.2021.8.07.0001, Rel. Desa. Soníria Rocha Campos D'assunção, 6ª Turma Cível, julgado em 15/03/2023, DJe: 03/04/2023. Negrito)

APELAÇÃO. PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ACIDENTE DE CONSUMO OCORRIDO DENTRO DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL. FRATURA NO FÊMUR ESQUERDO DA CONSUMIDORA. LUCROS CESSANTES DEMONSTRADOS. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO.



RECURSO DA PARTE RÉ CONHECIDO E DESPROVIDO. RECURSO ADESIVO DA AUTORA CONHECIDO E DESPROVIDO. 1. É direito básico do consumidor, a teor do que dispõe o art. 8º do CDC, a proteção de sua saúde e segurança contra os riscos provocados pelo fornecimento de produtos e serviços. Dessa forma, o fornecedor de serviços, nos termos do art. 14 da Lei n. 8.078/90, responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. 2. Assim, **afigura-se escorreita a r. sentença que condenou a prestadora de serviços a reparar os danos materiais e morais suportados pela consumidora, que sofreu queda dentro do estabelecimento comercial e, em decorrência desse acidente, fraturou o fêmur da perna esquerda, e ficou impossibilitada de exercer atividade laborativa.** 3. Os lucros cessantes são devidos pela fornecedora, se a autora demonstrou que, por força do reportado evento, afastou-se de sua atividade profissional e deixou de auferir valor relativo ao vale-refeição. 4. O acidente de consumo experimentado pela consumidora, consubstanciado em grave fratura decorrente de queda no estabelecimento comercial da parte ré, é capaz de atingir os seus atributos de personalidade, notadamente sua integridade física, e, portanto, gera dever dirigido ao fornecedor de reparar os danos morais por ela suportados. Nesse esteio, o valor fixado pelo Juízo de origem mostra adequado, razão pela qual não se vislumbra hipótese de majoração do quantum arbitrado. 5. Recurso da parte ré conhecido e desprovido. Recurso adesivo da autora conhecido e desprovido. Honorários majorados. (APC 0709919-47.2017.8.07.0020, Rel. Desembargadora Sandra Reves, 2ª Turma Cível, julgado: 6/2/2019, DJE: 19/2/2019. Negritado)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ACIDENTE EM QUARTO DE HOTEL. QUEDA DE HÓSPEDE EM ESCADA. MÁ CONSERVAÇÃO DOS DEGRAUS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO AO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. ART. 14, CDC. DANO MORAL CONFIGURAÇÃO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. CRITÉRIO PEDAGÓGICO-PUNITIVO. A responsabilidade civil no caso dos autos é objetiva e prescinde da perquirição de culpa do fornecedor, bastando que o consumidor demonstre a existência do dano e o nexo causal com o produto ou serviço adquiridos (art. 14, CDC). **A sistematização acerca da responsabilidade do fornecedor, à luz do Código de Defesa do Consumidor, fundamenta-se no risco da atividade desenvolvida, considerando todos os sujeitos da escala produtiva e de**



fornecimento. Desse modo, encontram-se restritas as possibilidades de exclusão da responsabilidade do fornecedor pelos vícios do produto ou serviço que coloca à disposição da sociedade consumerista. Afere-se dos elementos de convicção carreados que a responsabilidade pelo acidente que vitimou o apelado deve ser atribuída única e exclusivamente à apelante, notadamente em decorrência da falta de manutenção e conservação dos degraus da escada situada no interior do quarto em que o recorrido e sua família se hospedaram. Em virtude disso, tendo o ocorrido extravasado a esfera do mero aborrecimento ou dissabor, a obrigação de indenizar imputável à apelante resplandece inexorável, à luz do disposto nos artigos 186 e 927, do Código Civil. A jurisprudência pátria tem consagrado a dupla função do quantum devido a título de danos morais como compensatória e penalizante, devendo-se levar em consideração, na sua fixação, o grau de culpa do agente, o dano suportado pela vítima e a condição econômica de ambas as partes. Diante desse contexto, a indenização não deve ser estabelecida em quantia ínfima, incapaz de coibir a reiteração da conduta, e tampouco arbitrada em patamar excessivo, a ponto de gerar enriquecimento sem causa daquele que suportou as consequências do dano perpetrado. (APC 0739452-11.2017.8.07.0001, Rel. Desembargadora Carmelita Brasil, 2ª Turma Cível, julgado: 1/8/2018, DJE: 14/8/2018. Grifado)

CONCLUSÃO DO JULGAMENTO

Ante o exposto, a sentença deve ser reformada para elevar o valor da compensação por dano moral, fixando-o em R\$ 10.000,00.

Dou parcial provimento à apelação da autora.

Nego provimento à apelação do réu.

Majoro em 1% os honorários devidos pelo réu-apelante, com fulcro no art. 85, § 11, do CPC.

É como voto.

