

Diário de Justiça Eletrônico Nacional - CNJ - MT

Data de Disponibilização: 17/02/2026

Data de Publicação: 17/02/2026

Região:

Página: 14623

Número do Processo: 1001762-88.2024.8.11.0041

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO - DJEN - DJEN

Processo: 1001762 - 88.2024.8.11.0041 Órgão: Primeira Câmara de Direito Privado Data de disponibilização: 16/02/2026 Classe: APELAÇÃO CÍVEL Tipo de comunicação: Intimação Meio: Diário de Justiça Eletrônico Nacional Parte(s): **AIRBNB PAGAMENTOS BRASIL LTDA.** DANIEL GOMES DE FREITAS AIRBNB PAGAMENTOS BRASIL LTDA. DANIEL GOMES DE FREITAS Advogado(s): CELSO DE FARIA MONTEIRO OAB 17298-A MT GABRIELA CAROLINE SOUZA DOS SANTOS GONCALVES OAB 19513-A MT Conteúdo: ESTADO DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO Número Único: 1001762 - 88.2024.8.11.0041 Classe: APELAÇÃO CÍVEL (198) Assunto: [Indenização por Dano Moral, Indenização por Dano Material, Turismo] Relator: Des(a). RICARDO GOMES DE ALMEIDA Turma Julgadora: [DES(A). RICARDO GOMES DE ALMEIDA, DES(A). CLARICE CLAUDINO DA SILVA, DES(A). MARCIO APARECIDO GUEDES] Parte(s): [DANIEL GOMES DE FREITAS - CPF: 036.294.071-10 (APELADO), DANIEL GOMES DE FREITAS - CPF: 036.294.071-10 (ADVOGADO), AIRBNB PAGAMENTOS BRASIL LTDA. - CNPJ: 36.297.602/0001-08 (APELANTE), THIAGO IGOR ALVES DE OLIVEIRA - CPF: 065.167.764-58 (ADVOGADO), CELSO DE FARIA MONTEIRO - CPF: 182.328.128-18 (ADVOGADO), CARPEDIEM HOMES TURISMO LTDA - CNPJ: 17.616.839/0001-51 (APELANTE), ARTHUR COSTA ARAUJO - CPF: 055.991.934-46 (ADVOGADO), CARPEDIEM HOMES TURISMO LTDA - CNPJ: 17.616.839/0001-51 (TERCEIRO INTERESSADO), DANIEL GOMES DE FREITAS - CPF: 036.294.071-10 (APELANTE), DANIEL GOMES DE FREITAS - CPF: 036.294.071-10 (ADVOGADO), AIRBNB PAGAMENTOS BRASIL LTDA. - CNPJ: 36.297.602/0001-08 (APELADO), CELSO DE FARIA MONTEIRO - CPF: 182.328.128-18 (ADVOGADO), THIAGO IGOR ALVES DE OLIVEIRA - CPF: 065.167.764-58 (ADVOGADO), GABRIELA CAROLINE SOUZA DOS SANTOS GONCALVES - CPF: 022.102.691-64 (ADVOGADO), GABRIELA CAROLINE SOUZA DOS SANTOS GONCALVES - CPF: 022.102.691-64 (ADVOGADO)] A C Ó R D ã O Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). CLARICE CLAUDINO DA SILVA, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: POR UNANIMIDADE, NEGOU PROVIMENTO AO RECURSO INTERPOSTO POR AIRBNB PAGAMENTOS BRASIL LTDA. E DEU PARCIAL PROVIMENTO AO APELO DE DANIEL GOMES DE FREITAS. E M E N T A APELAÇÃO CÍVEL - PLATAFORMA DIGITAL DE HOSPEDAGEM - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - IMPOSSIBILIDADE DE ACESSO AO IMÓVEL LOCADO - DANO MATERIAL E MORAL CONFIGURADOS - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA INTERMEDIADORA - ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA - VALOR DA INDENIZAÇÃO MAJORADO - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1 - Apelações cíveis interpostas

por DANIEL GOMES DE FREITAS e AIRBNB PAGAMENTOS BRASIL LTDA. contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de indenização por danos materiais e morais. O autor alegou ter contratado hospedagem via plataforma digital da ré, mas, ao chegar ao destino com sua família, constatou a total impossibilidade de acesso ao imóvel, o que frustrou a viagem. A sentença condenou solidariamente as rés ao pagamento de R\$ 1.520,48 a título de danos materiais e R\$ 3.000,00 por danos morais, afastando o reembolso da nova hospedagem. As partes apelaram: o autor pleiteou majoração da indenização por danos morais; a ré suscitou preliminares de nulidade da sentença por julgamento extra petita e de ilegitimidade passiva, além de impugnar o mérito. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2 - Há quatro questões em discussão: (i) verificar a legitimidade passiva da plataforma digital intermediadora do serviço de hospedagem; (ii) aferir a existência de julgamento extra petita; (iii) reconhecer eventual falha na prestação do serviço e os respectivos danos decorrentes; e (iv) definir a adequação do valor fixado a título de indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 3 - A plataforma de intermediação de hospedagem integra a cadeia de fornecimento e, portanto, é considerada fornecedora nos termos do art. 3º do CDC, sendo solidariamente responsável pelos danos decorrentes da falha na prestação do serviço, conforme os arts. 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC. 4 - A alegação de julgamento extra petita não subsiste, pois o pedido de devolução do valor pago decorre logicamente do pleito indenizatório por falha na prestação do serviço, não havendo extrapolação dos limites da lide. 5 - Restou comprovada a falha na prestação do serviço, diante da impossibilidade de acesso ao imóvel reservado, sem que a ré apresentasse prova em sentido contrário, incidindo a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC. 6 - A restituição do valor da reserva é devida como consequência direta do inadimplemento contratual, independentemente de cancelamento formal. 7 - A sentença acertadamente afastou o reembolso da nova hospedagem utilizada, sob pena de enriquecimento sem causa. 8 - O valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), arbitrado a título de danos morais mostra-se insuficiente diante da gravidade da falha, do transtorno vivenciado por família em viagem de lazer, incluindo pessoa idosa, e da ausência de solução pela plataforma. Majoração para R\$ 8.000,00 (oito mil reais), observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV. DISPOSITIVO E TESE 9 - Recurso de Airbnb Pagamentos Brasil Ltda. desprovido. Recurso de Daniel Gomes de Freitas parcialmente provido. Tese de julgamento: 1 - A plataforma digital de intermediação de hospedagem responde solidariamente por falhas na prestação do serviço, nos termos do Código de Defesa do Consumidor. 2 - A restituição de valores pagos por serviço não prestado configura consequência lógica do inadimplemento, não caracterizando julgamento extra petita. 3 - A indenização por danos morais deve ser fixada em valor suficiente para compensar o abalo sofrido e cumprir função pedagógica diante da falha na prestação do serviço. 4 - Desprovido o recurso interposto por AIRBNB PAGAMENTOS BRASIL LTDA. Provido o recurso interposto por DANIEL GOMES DE FREITAS apenas para majorar o valor do dano moral de R\$ 3.000,00 (três mil) para R\$ 8.000,00 (oito mil). R E L A T Ó R I O Trata-se de Recursos de Apelação interpostos por DANIEL GOMES DE FREITAS e AIRBNB PAGAMENTOS BRASIL LTDA. contra sentença proferida pelo Juízo da 8ª Vara Cível da Comarca de Cuiabá-MT, que julgou parcialmente procedente a Ação

de Indenização por Danos Materiais e Morais ajuizada pelo primeiro apelante em face do segundo apelante. Na origem, o autor narra que realizou, por meio da plataforma digital da ré, a reserva de um imóvel para hospedagem de lazer com sua família, mas, ao chegar ao local, constatou a total impossibilidade de acesso ao imóvel, o que frustrou a viagem planejada e causou-lhe prejuízos de ordem material e moral. A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, para condenar solidariamente as rés ao ressarcimento dos danos materiais, no valor de R\$ 1.520,48 (mil quinhentos e vinte reais e quarenta e oito centavos), bem como pelo pagamento de danos morais, fixados em R\$ 3.000,00 (três mil reais). Ainda, afastou o pedido de ressarcimento relativo à nova hospedagem contratada pelo autor, sob o fundamento de que o serviço foi efetivamente utilizado, o que inviabilizaria a indenização, sob pena de enriquecimento sem causa. Condenou, ainda, as rés ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação. Irresignadas, ambas as partes apresentaram recurso. Recurso de apelação apresentado por DANIEL GOMES DE FREITAS (id. 313506392), sustentando a necessidade de majoração do quantum indenizatório por danos morais, ao argumento de que o valor fixado não seria suficiente para reparar o abalo experimentado nem para cumprir a função pedagógica da condenação. Recurso de apelação apresentado por AIRBNB PAGAMENTOS BRASIL LTDA (id. 313506392), aduzindo a nulidade da sentença por julgamento extra petita. Sustentando a sua ilegitimidade passiva, por atuar como mera intermediadora. Afirmou inexistirem provas da falha da prestação do serviço. Argumentou sobre a impossibilidade de condenação em danos materiais, ante a inexistência de cancelamento da reserva. Apenas o autor apresentou contrarrazões (id. 313506402), refutando as teses da ré e pugnando pelo desprovemento de seu recurso. É o relatório V O T O R E L A T O R EGRÉCIA CÂMARA A controvérsia recursal cinge-se a analisar a responsabilidade da plataforma digital de hospedagem por falha na prestação do serviço, a ocorrência de danos materiais e morais e a adequação do valor indenizatório fixado. I - PRELIMINARES Ilegitimidade Passiva Arguida pelo AIRBNB. A empresa requerida sustenta não ser parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, ao argumento de que atua como mera intermediadora, não participando da relação contratual de hospedagem estabelecida entre o anfitrião e o hóspede. Entretanto, a relação jurídica estabelecida entre as partes é inegavelmente de consumo, aplicando-se as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor. A empresa requerida, ao disponibilizar e operar uma plataforma digital para reserva de acomodações, mediante remuneração (taxa de serviço), integra a cadeia de fornecimento e se enquadra no conceito de fornecedor, nos termos do art. 3º do CDC. Ao participar ativamente da negociação, viabilizando a contratação e processando o pagamento, a plataforma gera no consumidor uma legítima expectativa de segurança e confiança. Assim, com base na Teoria do Risco do Empreendimento, aquele que se beneficia da atividade econômica deve responder pelos defeitos na prestação do serviço. Nesse sentido, a responsabilidade de todos os integrantes da cadeia de consumo é solidária, conforme dispõem o parágrafo único do art. 7º e o § 1º do art. 25, ambos do CDC. A jurisprudência pátria é pacífica ao reconhecer a legitimidade e a responsabilidade de plataformas digitais em casos análogos: APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS.

CANCELAMENTO DE RESERVA PELO LOCADOR. AIRBNB. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. LEGITIMIDADE PASSIVA. DEVER DE INDENIZAR DANO MATERIAL E MORAL. VALOR ARBITRADO DO DANO MORAL MANTIDO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS DESPROVIDOS. A AIRBNB mantém plataforma digital de reserva de hospedagem, exercendo função comercial e econômica decorrente de tal atividade e integrando, por consequência, a cadeia de fornecedores da relação negocial travada com o autor no momento da reserva efetuada. Logo, responde por eventuais prejuízos ocasionados ao consumidor. (...) (TJMT, RAC 1008064-96.2021.8.11.0055, PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, RELATORA: NILZA MARIA POSSAS DE CARVALHO, JULGADO EM 18/10/2022). Portanto, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva. Nulidade da Sentença por Julgamento Extra Petita. A empresa requerida alega que a condenação à restituição de valores configurou julgamento extra petita. O pedido de indenização por danos materiais, fundamentado na impossibilidade de usufruir do serviço contratado e pago, abrange, por decorrência lógica, a restituição da quantia desembolsada. A devolução do valor é o consectário mínimo do reconhecimento da falha na prestação do serviço. Ademais, o Superior Tribunal de Justiça possui entendimento consolidado de que não há julgamento extra petita quando o julgador, adstrito aos fatos narrados na inicial, aplica o direito com fundamentos diversos daqueles apresentados pela parte: AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 2015. APLICABILIDADE. VIOLAÇÃO AO ART. 1.022 DO CPC. DEFICIÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO. INCIDÊNCIA, POR ANALOGIA, DA SÚMULA N. 284/STF. JULGAMENTO EXTRA PETITA. NÃO CARACTERIZADO. ARGUMENTOS INSUFICIENTES PARA DESCONSTITUIR A DECISÃO ATACADA. APLICAÇÃO DE MULTA. ART. 1.021, § 4º, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 2015. DESCABIMENTO. (...) III - O acórdão recorrido adotou entendimento consolidado nesta Corte, segundo o qual o "vício de julgamento extra petita não se vislumbra na hipótese do juízo a quo, adstrito às circunstâncias fáticas (causa de pedir remota) e ao pedido constante nos autos, proceder à subsunção normativa com amparo em fundamentos jurídicos diversos dos esposados pelo autor e refutados pelo réu. O julgador não viola os limites da causa quando reconhece os pedidos implícitos formulados na inicial, não estando restrito apenas ao que está expresso no capítulo referente aos pedidos, sendo-lhe permitido extrair da interpretação lógico - sistemática da peça inicial aquilo que se pretende obter com a demanda, aplicando o princípio da equidade". (...) (STJ, AgInt no REsp 1972466 DF 2021/0189795-8, Dessa forma, afasto a preliminar de nulidade. II - MÉRITO. No mérito, a questão resume-se à comprovação da falha na prestação do serviço e à existência dos danos alegados. O autor logrou êxito em demonstrar, por meio de vídeos e fotografias, a impossibilidade fática de acesso ao imóvel locado, corroborando sua narrativa. A ré, por outro lado, não se desincumbiu do ônus de provar a inexistência do defeito no serviço ou a ocorrência de alguma excludente de sua responsabilidade, nos termos do art. 14, § 3º, do CDC. A falha é manifesta. A oferta de um imóvel para locação pressupõe, como elemento básico, a sua acessibilidade. Entretanto, a situação vivenciada pelo autor e sua família, que incluía uma pessoa idosa, durante uma viagem de lazer, ao se depararem com a impossibilidade de acessar a acomodação e a ausência de uma solução efetiva por parte da plataforma, gera angústia, frustração e estresse que

configuram lesão a direito da personalidade. Assim, resta evidente a ocorrência do dano material e moral. Nesse ponto, a restituição do valor pago pela hospedagem não usufruída de R\$ 1.520,48 (mil quinhentos e vinte reais e quarenta e oito centavos), constitui consequência lógica do inadimplemento, sendo irrelevante a ausência de cancelamento formal da reserva, pois o serviço, na prática, mostrou-se inviável. Ressalte-se, ainda, que a sentença adotou solução equilibrada ao afastar o ressarcimento da nova hospedagem, evitando enriquecimento sem causa. No que tange ao quantum indenizatório, considerando a gravidade da falha, e a frustração completa de uma viagem de lazer familiar, o descaso da plataforma em não oferecer uma solução alternativa e o evidente transtorno causado a todos os envolvidos, especialmente a uma pessoa idosa. Assim, entendo que o valor fixado na primeira instância se mostra insuficiente para atender plenamente à dupla finalidade da indenização: compensar o abalo sofrido e impor um caráter pedagógico e punitivo à conduta da ré. Nesse sentido: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - LOCAÇÃO DE IMÓVEL POR TEMPORADA - ORDEM DE DESOCUPAÇÃO SEM AVISO PRÉVIO - PERÍODO DE FÉRIAS - DANO MORAL CONFIGURADO - RECURSO PROVIDO. O cancelamento da reserva durante a viagem e a ausência de assistência adequada ao consumidor caracteriza falha na prestação do serviço contratado e gera o dever de indenizar. O valor arbitrado a título de danos morais deve levar em conta as circunstâncias do caso concreto, as condições das partes, o grau de culpa e, principalmente, a finalidade da reparação do dano moral, que é a de compensar o dano ocorrido, bem como inibir a conduta abusiva. (TJMT, RAC 0016016-52.2014.8.11.0003, QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, RELATOR: GUIOMAR TEODORO BORGES, JULGADO EM 14/12/2022). Nesse contexto, a majoração da indenização por danos morais para o montante de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) revela-se mais adequada e proporcional à extensão do dano, em conformidade com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Ante o exposto, NEGÓ PROVIMENTO ao Recurso de Apelação interposto por AIRBNB PAGAMENTOS BRASIL LTDA., e DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso de apelação interposto por DANIEL GOMES DE FREITAS, para reformar em parte a sentença e majorar o valor da condenação por danos morais para R\$ 8.000,00 (oito mil reais), acrescidos de juros de mora a partir da citação e correção monetária a partir deste arbitramento (Súmula 362/STJ). Tendo em vista que os honorários advocatícios foram fixados em seu grão máximo na origem, deixo de efetuar a majoração na fase recursal. É como voto. Data da sessão: Cuiabá-MT, 10/02/2026