



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2022.0000399179**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012916-45.2020.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BELLA AUGUSTA HOTEL LTDA, são apelados DOUGLAS SANTOS NEVES e VANESSA HENRIQUE VITORIA.

**ACORDAM**, em 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores JOSÉ MARCOS MARRONE (Presidente sem voto), HÉLIO NOGUEIRA E TAVARES DE ALMEIDA.

São Paulo, 25 de maio de 2022.

**VIRGILIO DE OLIVEIRA JUNIOR**  
**RELATOR**  
Assinatura Eletrônica



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Voto: 50025**

**Apelação Cível Nº: 1012916-45.2020.8.26.0100**

**Comarca: São Paulo**

**Apelante: Bella Augusta Hotel Ltda**

**Apelados: Douglas Santos Neves e Vanessa Henrique Vitoria**

**Ação de indenização por danos materiais e morais. Furto na recepção do hotel. Sentença de procedência. Apelação do réu. Relação de consumo. Incontroverso o furto dos bens dos autores na recepção do hotel. Ilícito cometido por terceiros. Fato estranho ao contrato de hospedagem. Ausente dever de guarda ou depósito entre as partes. Incumbência exclusiva da apelante de zelar por seus pertences. Excludente de responsabilidade civil objetiva da empresa. Inteligência do art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. Culpa exclusiva de terceiro que rompe o nexo causal, elidindo o dever de indenizar. Precedentes do TJSP. Ausência de responsabilidade da empresa pelo prejuízo dos autores. Improcedência do pedido inicial. Sentença reformada. Sucumbência invertida. Recurso provido.**

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Douglas Santos Neves e Vanessa Henrique Vitória contra Hotel Bella Augusta Hotel Ltda. Me. Os autores



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

sustentam, em síntese, a responsabilidade da ré pelo furto de equipamento fotográfico dos autores ocorrido no saguão do hotel. O d. Juiz de Primeiro grau julgou procedentes os pedidos para condenar a ré ao pagamento de indenização pelos danos materiais, no valor de R\$ 19.030,19, e pelos danos morais, arbitrados em R\$ 5.000,00 [fls. 108/112]. Inconformado, apelou o réu, buscando a reforma da decisão. Sustenta a ausência de responsabilidade pelo ocorrido, uma vez que, no momento do furto, o contrato de hospedagem ainda não havia sido celebrado, e os bens furtados não estavam sob a sua custódia. Recurso processado e contrariado em seguida.

**É o relatório.**

Douglas Santos Neves e Vanessa Henrique Vitória ajuizaram ação indenizatória contra Hotel Bella Augusta Hotel Ltda. Me.

Narram que, no dia 14/07/2019, durante a realização do check-in no hotel, um grupo de indivíduos adentrou o estabelecimento e efetuou o furto de parte do equipamento fotográfico alugado pelos autores para realizar a cobertura de um evento, inclusive do cartão de memória contendo todas as mídias produzidas.

Alegam que, minutos depois, notaram a perda do



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

equipamento e confirmaram o furto por meio das gravações das câmeras de segurança do estabelecimento.

Ajuizaram a ação buscando a indenização por danos morais e materiais.

A r.sentença de Primeiro grau julgou procedente os pedidos para condenar a ré ao pagamento de indenização pelos danos materiais, no valor de R\$ 19.030,19, e pelos danos morais, arbitrados em R\$ 5.000,00 [fls. 108/112].

Inconformado, apelou o réu, buscando a reforma da decisão. Sustenta a ausência de responsabilidade pelo ocorrido, uma vez que, no momento do furto, o contrato de hospedagem ainda não havia sido celebrado, e os bens furtados não estavam sob a sua custódia.

O recurso é provido. Adiante, os fundamentos.

A relação havida entre as partes é de natureza consumerista, de modo que a prestação de serviço colocada no mercado de consumo pelo réu deve observar os princípios da proteção à vida, a saúde e a segurança dos consumidores.

Nesse sentido, o artigo 14 da lei 8078/90 prevê que:



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”*

A ocorrência do furto do equipamento fotográfico dos autores restou incontroversa e ficou devidamente demonstrada na gravação da câmera de segurança do hotel, que *“elucida perfeitamente o movimento dos integrantes do grupo criminoso que, sem qualquer dificuldade, adentram o ambiente (hall do hotel), distraem a vítima e praticam o furto, retirando-se, em segundos, incólumes”* [fls. 61 e 109].

A questão a ser analisada é se há responsabilidade do hotel pelo furto dos referidos equipamentos no interior do estabelecimento (recepção) no momento em que os autores realizavam o “check-in”.

No caso, apesar do prejuízo decorrente do evento, considera-se incabível imputar à empresa ré a responsabilidade pelo ocorrido, pois impossível para o hotel impedir acontecimentos como esse, que nitidamente resultam da ação de terceiros, que se constitui em fato estranho à atividade desempenhada.

Considera-se que o parágrafo 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor assinala, para afastar a incidência da responsabilidade objetiva, que *“O fornecedor de serviços só não será*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*responsabilizado quando provar: [...] II – a culpa exclusiva .... de terceiro”.*

No caso, o furto do equipamento dos autores foi cometido justamente por terceiros desconhecidos, um grupo criminoso que adentrou o estabelecimento e, se aproveitando da distração dos requerentes, apoderou-se dos bens deixados sobre o balcão.

Assim, pela letra da lei consumerista, essa condição de terceiro permite que se afaste a incidência da responsabilidade objetiva, que poderia onerar os cofres do hotel.

Acrescente-se, ademais, que a conduta em tela não teria como ser antecipadamente evitada, pois se trata de ação fortuita e, por derradeiro, alheia ao contrato de hospedagem. Isto é, consiste em ato ilícito cometido por pessoa de má índole que afasta a responsabilidade objetiva da companhia-ré.

Destaca-se que o furto não ocorreu no quarto ou em área de acesso exclusivo aos hóspedes, mas na recepção do estabelecimento, não se aplicando, no caso, o dever de guarda à empresa hoteleira. Ao contrário, os bens encontravam-se sob a guarda exclusiva dos autores, não se podendo cogitar na falha do dever de segurança.

Sérgio Cavalieri Filho, ao analisar as excludentes de responsabilidade do transportador, afirma: “(...) *quando, no entanto, o ato de terceiro é a causa exclusiva do prejuízo, desaparece a relação de causalidade*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*entre a ação ou a omissão do agente e o dano. A exclusão da responsabilidade se dará porque o fato de terceiro se reveste de características, e, portanto, por equiparar-se ao caso fortuito ou à força maior, é que poderá ser excluída a responsabilidade do causador direto do dano” [cf. Programa de Responsabilidade Civil, 10ª Ed., Editora Atlas, 2012, p. 854].*

No mesmo sentido as lições de Carlos Roberto Gonçalves: “(...) *O fato inevitável, porém, rompe o nexo de causalidade, especialmente quando não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, não se podendo, destarte, falar em defeito do produto ou do serviço” [cf. Direito Civil Brasileiro, volume 4: responsabilidade civil, 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 241].*

Em casos análogos, já decidiu este e. Tribunal de Justiça:

*“Apelação. Ação indenizatória. Sentença de improcedência. Apelo da autora. Revelia. Incontrovérsia fática que não enseja, necessariamente, procedência integral. Ausente relação de guarda ou depósito entre as partes. Incumbência exclusiva da apelante de zelar por seus pertences. Excludente de responsabilidade civil objetiva da apelada. Inteligência do art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. Não constou da ocorrência policial que a apelante teria solicitado ao gerente da loja as imagens das câmeras de monitoramento, que não estariam em funcionamento. Tese recursal de falha na segurança inverossímil e que, portanto, não enseja inversão probatória. Não se exige de uma loja de departamento serviço extraordinário de segurança, como se espera de uma instituição financeira. Culpa exclusiva de terceiro que rompe o nexo causal, elidindo o dever de indenizar.*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*Precedentes jurisprudenciais. Sentença de improcedência mantida. Honorários recursais. Elevação em 2% da verba honorária advocatícia de sucumbência, totalizando 12% sobre o valor atualizado da causa (art. 85, §§ 1º e 11, do CPC/15), observada a gratuidade. Apelação desprovida, com determinação.”* (TJSP; Apelação Cível 1007854-68.2019.8.26.0032; Relator (a): Carlos Dias Motta; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/05/2020; Data de Registro: 29/05/2020).

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Responsabilidade civil. Furto de bolsa pertencente à autora, por terceiro estranho à lide, quando a vítima estava almoçando na praça de alimentação situada no interior do Supermercado demandado. SENTENÇA de improcedência. APELAÇÃO da autora, que insiste no acolhimento do pedido inicial. EXAME: relação contratual que sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Relação de consumo e responsabilidade objetiva do Fornecedor, que não tornam desnecessária a comprovação dos danos e do nexo causal pelo consumidor. Furto de objeto pessoal da autora. Serviços prestados pelo Supermercado demandado que não estão ligados precipuamente à guarda de valores. Dever de guarda e cuidado com os respectivos pertences de uso pessoal que é do proprietário. Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor que constituem causa excludente de responsabilidade civil do fornecedor, ante o rompimento do nexo de causalidade entre os serviços prestados pelo réu e os danos reclamados pela autora, "ex vi" do artigo 14, §3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.”* (TJSP; Apelação Cível 1008764-76.2019.8.26.0006; Relator (a): Daise Fajardo Nogueira





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Jacot; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/09/2021; Data de Registro: 10/09/2021).

*“APELAÇÃO comercial INDENIZAÇÃO - Furto no interior de estabelecimento Sentença de improcedência exclusiva da autora Pertences sob a guarda Responsabilidade do fornecedor de produtos ou serviços afastada Inteligência do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor - Sentença mantida Apelo desprovido”* (TJSP; Apelação Cível 1036334-77.2014.8.26.0114; Relatora: Hertha Helena de Oliveira; Órgão Julgador: 2ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/04/2020; Data de Registro: 23/04/2020).

*“APELAÇÃO MORAIS AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E FURTO DE CELULAR EM SUPERMERCADO EXCLUSIVA DA VÍTIMA CULPA AFASTAMENTO DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO PRESTADOR DE SERVIÇOS EX VI DO ART. 14, § 3º, II, DO CDC REPARAÇÃO INDEVIDA RECURSO DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA”* (TJSP; Apelação Cível 1005838-87.2018.8.26.0223; Relator: Cesar Luiz de Almeida; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/08/2019; Data de Registro: 06/08/2019).

*“RESPONSABILIDADE CIVIL em saguão de hotel*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*Furto de câmera fotográfica e acessórios Ação de indenização por danos morais e materiais Sentença de improcedência [...] Inexistência de contrato de guarda ou depósito Autor que tinha o dever de zelar por seus pertences Culpa exclusiva da vítima Artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor Apelação desprovida” (TJSP; Apelação Cível 0034337-19.2017.8.26.0002; Relator: Carlos Henrique Miguel Trevisan; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/07/2019; Data de Registro: 19/07/2019).*

Desse modo, o furto do equipamento dos autores no saguão do hotel cometido por terceiro é fato estranho ao contrato de hospedagem e, por se equiparar ao fortuito externo, rompe o nexo causal, elidindo o dever de indenizar.

Não há como se falar em falha na prestação do serviço da ré, pois os bens se encontravam sob a guarda dos autores, não havendo que se cogitar do relação de guarda ou falha do dever de segurança por parte da empresa, que tampouco teria o poder de impedir a ação de terceiro na recepção do hotel.

Portanto, reforma-se a r.sentença para julgar improcedente o pedido inicial.

Vencidos, o autor deve responder pelas custas do processo bem como pela honorários advocatícios, fixados no patamar de 10% sobre o valor da causa, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso..**

**Virgilio de Oliveira Junior**

**Relator**

**Assinatura eletrônica**