SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2260367 - SP (2026/0056482-9)

RELATOR	**:**	**MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
RECORRENTE	:	BOOKING.COM BRASIL SERVICOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA
ADVOGADOS	:	MARCELO KOWALSKI TESKE - SC016327
		ARISTOTELES DE QUEIROZ CAMARA - PE019464
		FELIPE VARELA CAON - PE032765
		FELIPE VARELA CAON - SP407087
		ANDRÉ RIBEIRO NABAS - SP455764
RECORRIDO	:	ADRIANA NASCIMENTO DE JESUS
RECORRIDO	:	KATARINA SAMPAIO VALVERDE BAMRICK
ADVOGADOS	:	TALITA MARTINS FAVALLI - SP435570
		LUIZ RICARDO DE ALMEIDA - SP223796

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. PLATAFORMA DIGITAL DE RESERVAS HOTELEIRAS (*MARKETPLACE*). BOOKING.COM. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MATERIAIS E MORAIS. INCÊNDIO EM QUARTO DE HOTEL. FATO DO SERVIÇO. CADEIA DE FORNECIMENTO. COMPARTIMENTAÇÃO. NEXO DE IMPUTAÇÃO. INVIABILIDADE. DEFEITO. AUSÊNCIA.

1. A controvérsia dos autos resume-se em definir se existe nexo de imputação entre a atividade da pessoa jurídica que intermedeia a contratação de serviços de hospedagem e o incêndio ocorrido nas dependências do hotel por meio dela contratado, de modo a atrair a sua responsabilidade civil solidária pelos danos causados aos bens das hóspedes durante a estada.

2. Nos termos do art. 14 do CDC, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços exige a demonstração de defeito na prestação do serviço e a existência de nexo de imputação entre a atividade desenvolvida e o dano experimentado pelo consumidor, não se tratando de responsabilidade automática decorrente da mera integração à cadeia de fornecimento.

3. A solidariedade entre os fornecedores, no microssistema consumerista, não afasta a necessidade de que o evento danoso seja imputável a defeito no serviço prestado por cada elo da cadeia de fornecimento, admitindo-se a compartimentação quando as atuações forem independentes e bem definidas.

4. Na espécie, o evento danoso (incêndio no quarto) ocorreu durante a prestação do serviço final de hospedagem, sendo imputável a eventual falha na infraestrutura do estabelecimento hoteleiro, cuja atuação é autônoma e distinta da intermediação realizada pela plataforma digital.

5. Na inicial, não se cogita de qualquer defeito no serviço prestado pela plataforma recorrente, seja quanto ao seu funcionamento, ao cadastramento do hotel, ao processamento da reserva, à emissão do

Documento eletrônico VDA59869568 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 09/09/2026 15:46:40
Publicação no DJEN/CNJ de 14/09/2026. Código de Controle do Documento: 56f80989-4cb5-4fbd-9418-fba6a60ed446

voucher ou ao sistema de pagamento, tampouco se alega falha em aspectos operacionais inerentes à sua atividade de intermediação.
6. Não havendo defeito no serviço da plataforma que tenha contribuído para o dano, descabe falar em nexo de imputação, inviabilizando a sua responsabilização solidária por evento decorrente de conduta e risco exclusivos do prestador final do serviço de hospedagem.
7. Recurso especial provido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, prosseguindo no julgamento, após o voto-vista da Sra. Ministra Nancy Andrighi, por unanimidade, dar provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator, com acréscimos de fundamentação da Sra. Ministra Nancy Andrighi. Os Srs. Ministros Moura Ribeiro, Daniela Teixeira (Presidente), Nancy Andrighi e Humberto Martins votaram com o Sr. Ministro Relator.

Brasília, 01 de setembro de 2026.

Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
Relator

Documento eletrônico VDA59869568 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 09/09/2026 15:46:40
Publicação no DJEN/CNJ de 14/09/2026. Código de Controle do Documento: 56f80989-4cb5-4fbd-9418-fba6a60ed446

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2260367 - SP (2026/0056482-9)

RELATOR	**:**	**MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
RECORRENTE	:	BOOKING.COM BRASIL SERVICOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA
ADVOGADOS	:	MARCELO KOWALSKI TESKE - SC016327
		ARISTOTELES DE QUEIROZ CAMARA - PE019464
		FELIPE VARELA CAON - PE032765
		FELIPE VARELA CAON - SP407087
		ANDRÉ RIBEIRO NABAS - SP455764
RECORRIDO	:	ADRIANA NASCIMENTO DE JESUS
RECORRIDO	:	KATARINA SAMPAIO VALVERDE BAMRICK
ADVOGADOS	:	TALITA MARTINS FAVALLI - SP435570
		LUIZ RICARDO DE ALMEIDA - SP223796

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. PLATAFORMA DIGITAL DE RESERVAS HOTELEIRAS (*MARKETPLACE*). BOOKING.COM. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MATERIAIS E MORAIS. INCÊNDIO EM QUARTO DE HOTEL. FATO DO SERVIÇO. CADEIA DE FORNECIMENTO. COMPARTIMENTAÇÃO. NEXO DE IMPUTAÇÃO. INVIABILIDADE. DEFEITO. AUSÊNCIA.

1. A controvérsia dos autos resume-se em definir se existe nexo de imputação entre a atividade da pessoa jurídica que intermedeia a contratação de serviços de hospedagem e o incêndio ocorrido nas dependências do hotel por meio dela contratado, de modo a atrair a sua responsabilidade civil solidária pelos danos causados aos bens das hóspedes durante a estada.

2. Nos termos do art. 14 do CDC, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços exige a demonstração de defeito na prestação do serviço e a existência de nexo de imputação entre a atividade desenvolvida e o dano experimentado pelo consumidor, não se tratando de responsabilidade automática decorrente da mera integração à cadeia de fornecimento.

3. A solidariedade entre os fornecedores, no microssistema consumerista, não afasta a necessidade de que o evento danoso seja imputável a defeito no serviço prestado por cada elo da cadeia de fornecimento, admitindo-se a compartimentação quando as atuações forem independentes e bem definidas.

4. Na espécie, o evento danoso (incêndio no quarto) ocorreu durante a prestação do serviço final de hospedagem, sendo imputável a eventual falha na infraestrutura do estabelecimento hoteleiro, cuja atuação é autônoma e distinta da intermediação realizada pela plataforma digital.

5. Na inicial, não se cogita de qualquer defeito no serviço prestado pela plataforma recorrente, seja quanto ao seu funcionamento, ao cadastramento do hotel, ao processamento da reserva, à emissão do

Documento eletrônico VDA59869570 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 09/09/2026 15:46:38
Código de Controle do Documento: 1aa6aacb-b362-4d72-b6ae-4571168066ce

voucher ou ao sistema de pagamento, tampouco se alega falha em aspectos operacionais inerentes à sua atividade de intermediação.
6. Não havendo defeito no serviço da plataforma que tenha contribuído para o dano, descabe falar em nexo de imputação, inviabilizando a sua responsabilização solidária por evento decorrente de conduta e risco exclusivos do prestador final do serviço de hospedagem.
7. Recurso especial provido.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTÉIS LTDA.

O apelo extremo, com fundamento no art. 105, III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal, insurge-se contra o acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo assim ementado:

> *"Apelação - Ação de indenização - Hospedagem - Incêndio no quarto de pousada que danificou diversos bens pessoais das hóspedes - Intermediadora de serviços integrante da cadeia de consumo - Legitimidade passiva reconhecida - Danos materiais comprovados com indicação de valores - Bens destruídos pelo incêndio pertinentes a quem viaja - Exigência de apresentação de todas as notas fiscais descabida - Danos morais configurados - Mantido o valor dos danos morais arbitrado em primeiro grau, que observou as peculiaridades do caso e os critérios da razoabilidade e proporcionalidade - Recurso desprovido."* (e-STJ fl. 330)

Os embargos de declaração opostos foram rejeitados (e-STJ fls. 340/342).

No recurso especial (e-STJ fls. 345/358), a recorrente alega, além de divergência jurisprudencial, que o acórdão violou os arts. 7º, parágrafo único, 14, § 3º, II, e 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, ao reconhecer equivocadamente existir nexo de causalidade entre os serviços prestados pela Booking.com e os danos sofridos pelas recorridas.

Sustenta que, inexistindo nexo causal entre o incêndio ocorrido na pousada e a efetivação das reservas pela plataforma da recorrente, não há que se falar em responsabilidade/legitimidade da Booking.com para responder pela reparação do evento danoso.

Apresentadas as contrarrazões (e-STJ fls. 363/367), o recurso especial foi admitido.

É o relatório.

VOTO

1. Síntese da demanda

Trata-se, na origem, de ação de indenização de danos materiais e compensação de danos morais ajuizada por ADRIANA NASCIMENTO DE JESUS e KATARINA SAMPAIO VALVERD BAMRICK em desfavor da ora recorrente e de SAMPAIO E CALDAS LTDA.

No que importa ao julgamento do presente recurso, narra a inicial que, em 13/6/2023, ao retornarem de um passeio turístico, as recorridas foram informadas de que ocorreu um incêndio no seu quarto de hotel que ocasionou a perda de diversos bens e equipamentos, que, queimados, se tornaram impróprios para o uso.

Documento eletrônico VDA59869570 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 09/09/2026 15:46:38
Código de Controle do Documento: 1aa6aacb-b362-4d72-b6ae-4571168066ce

Em razão disso, requereram a condenação solidária das rés ao ressarcimento dos prejuízos experimentados, tanto materiais quanto morais.

A sentença julgou procedentes os pedidos, condenando solidariamente as rés a indenizar os danos materiais e a compensar os danos morais pleiteados pelas recorridas.

Na ocasião, consignou a respeito da recorrente que "***a corré desempenhou papel relevante na cadeia de fornecimento ao intermediar a contratação da hospedagem****, sendo certo que sua* ***atuação foi essencial para que o serviço fosse oferecido ao consumidor****, integrando, portanto, a relação de consumo. Assim,* ***a responsabilidade solidária prevista no Diploma Consumerista alcança também a intermediadora****, que responde pelos eventuais danos sofridos pelo consumidor, sem prejuízo de futura ação regressiva a ser movida pela última na sede própria.*" (e-STJ fl. 295 – grifou-se)

O Tribunal de origem negou provimento à apelação interposta pela recorrente, ao fundamento, em síntese, de que:

> *"[...] A alegação de que a apelante atua apenas como intermediadora de serviços de hospedaria não comove, sendo incontestável a sua participação na cadeia de consumo que envolveu as autoras [...]."* (e-STJ fl. 332)

Sobreveio, na sequência, o recurso especial.

2. Do propósito do presente recurso especial

A controvérsia dos autos resume-se em definir se existe nexo de imputação entre a atividade da pessoa jurídica que intermedeia a contratação de serviços de hospedagem e o incêndio ocorrido nas dependências do hotel por meio dela contratado, de modo a atrair a sua responsabilidade civil solidária pelos danos causados aos bens das hóspedes durante a estada.

A irresignação merece prosperar.

3. Da responsabilidade objetiva no CDC

Nas relações consumeristas, a responsabilidade civil pelos fatos do produto ou do serviço segue, em regra – excetuada a responsabilidade dos profissionais liberais –, a teoria objetiva, razão pela qual o foco é transportado da culpa para a reparação do dano, privilegiando-se a vítima e o reequilíbrio do patrimônio afetado pela lesão.

A teoria da responsabilidade objetiva adotada pelo Código de Defesa do Consumidor é majoritariamente identificada como a do risco-proveito (REsp 2.006.711/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 4/11/2025, DJEN de 9/12/2025), embasada, por sua vez, pelo princípio da solidariedade.

3.1. Da responsabilidade pelo fato do serviço e da necessidade de defeito

Sob o aspecto objetivo, quanto aos serviços, a responsabilidade civil dos fornecedores decorre de dois principais eventos danosos: os fatos e os vícios do serviço.

Documento eletrônico VDA59869570 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 09/09/2026 15:46:38
Código de Controle do Documento: 1aa6aacb-b362-4d72-b6ae-4571168066ce

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor conceitua o fato do serviço como aquele evento danoso cujas consequências se projetam para além do serviço em si considerado, como resultado lateral de um defeito, correspondente à ausência de segurança que seria legítimo esperar da sua prestação. O fato do serviço do art. 14 do CDC distancia-se do vício regulado no art. 20 do aludido diploma legal exatamente em virtude de o prejuízo não ser atinente ao próprio serviço.

A existência do defeito no serviço é, portanto, elemento essencial da atribuição da responsabilidade pelo fato do serviço, visto que a responsabilidade do fornecedor de serviços não é fundada no risco integral.

Com efeito, nos termos do inciso I do § 3º do art. 14 do CDC, a responsabilidade do fornecedor de serviços poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço, visto que "[...] ***não há responsabilidade civil por acidente de consumo quando inexiste defeito no produto ou no serviço***" (MARQUES, Claudia Lima, BENJAMIN, Antonio Herman V.; e BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de direito do consumidor. 5ª ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. RB-6.4 – grifou-se).

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça acolhe essa orientação, consignando que o defeito do serviço configura pressuposto especial da responsabilidade civil do fornecedor pelo acidente de consumo.

Nesse sentido:

> *"DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS. ALUNO PORTADOR DO TRANSTORNO DO ESPECTRO AUTISTA. ALEGAÇÃO DE QUE FOI 'CONVIDADO A SE RETIRAR' DA ESCOLA. RESPONSABILIDADE POR FATO DO SERVIÇO. EXCLUDENTES. ÔNUS DA PROVA. FORNECEDOR. ART. 14, § 3º, DO CDC.*
> *[...]*
> *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.*
> *[...]."*
> (REsp 1.875.164/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 17/11/2020, DJe de 19/11/2020.)

Além da existência de um defeito, a possibilidade de um fornecedor ser responsabilizado dentro da cadeia de fornecimento depende do exame do nexo de imputação da referida falha a um determinado fornecedor da referida falha com o dano sofrido pelo consumidor.

Essa premissa revela-se especialmente relevante em hipóteses em que o fornecedor demandado atua apenas como intermediador na cadeia de fornecimento, como ocorre com plataformas digitais de reservas, pois, ausente defeito em sua atividade própria, não se poderá imputar-lhe o resultado de eventos que se produzem na esfera de outros fornecedores.

3.2. Da extensão subjetiva da responsabilidade e a cadeia de fornecimento

Documento eletrônico VDA59869570 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 09/09/2026 15:46:38
Código de Controle do Documento: 1aa6aacb-b362-4d72-b6ae-4571168066ce

Segundo o Código de Defesa do Consumidor, no aspecto subjetivo, a responsabilidade alcança todos os fornecedores envolvidos na prestação de serviços ou no oferecimento de produtos no mercado de consumo.

De fato, o CDC, em seu art. 3º, conceitua fornecedor de modo amplo, alcançando todos os que participam da cadeia de consumo; e o art. 7º, parágrafo único, prevê expressamente a responsabilidade solidária entre todos os participantes dessa cadeia.

A cadeia de fornecimento é, por sua vez, reflexo da solidariedade e da responsabilidade objetiva da teoria do risco-proveito, visto que, segundo elas, todo aquele que fornece produto ou serviço no mercado de consumo auferindo lucro (proveito) responde por eventuais danos, independentemente da comprovação de dolo ou culpa (risco da atividade), "*somente pelo fato de ter sido o responsável pela colocação do produto no mercado e pela vantagem econômica que recebeu para tanto*" (MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. – 4ª ed. rev., atual. e ampl. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. Pág. 501).

Todavia, a atribuição da responsabilidade pelo fato do serviço exige ainda mais um requisito, relacionado ao nexo jurídico de imputação da responsabilidade, o qual, por sua vez, é balizado pela possibilidade de compartimentação funcional da cadeia de fornecimento, pela qual a responsabilidade se circunscreve aos elos em cujo âmbito se verifique o efetivo defeito do serviço.

3.3. Do nexo de imputação como um requisito autônomo

De fato, a jurisprudência desta Corte já pontuou que a responsabilidade pelo fato do serviço exige, além dos pressupostos comuns à responsabilidade civil em geral (conduta, dano e nexo de causalidade) e do já mencionado defeito do serviço, o nexo de imputação, o qual "*consiste na existência de '**um vínculo entre a atividade do fornecedor e o defeito no produto ou no serviço**' (SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. Responsabilidade civil no Código do Consumidor e a defesa do fornecedor. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 118)*" (REsp 1.994.563/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 25/10/2022, DJe de 30/11/2022).

O exame do nexo de imputação é, portanto, relevante para se atribuir a responsabilidade pelo fato do serviço a cada um dos elos de uma cadeia de fornecimento, pois, de acordo com recentes julgados desta Corte, a referida cadeia pode, em determinadas circunstâncias, ser compartimentada.

Efetivamente, em hipóteses análogas à presente, o Superior Tribunal de Justiça concluiu que as agências de turismo não respondem solidariamente pela má prestação dos serviços de transporte aéreo.

Consignou-se, a propósito, que a atuação da agência de turismo limita-se à intermediação e emissão das passagens aéreas, não sendo possível impor-lhe a responsabilidade pelo efetivo cumprimento do contrato de transporte aéreo se não for identificada nenhuma falha na prestação do serviço com ela pactuado pelo consumidor – limitado à emissão dos bilhetes aéreos.

Documento eletrônico VDA59869570 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 09/09/2026 15:46:38
Código de Controle do Documento: 1aa6aacb-b362-4d72-b6ae-4571168066ce

Nessas circunstâncias, concluiu-se que o nexo de imputação entre o fato e o dano passa a ser estabelecido exclusivamente com o serviço da transportadora aérea, pois não houve nenhum defeito na prestação do serviço contratado pelo consumidor com a intermediadora, de emissão dos bilhetes, o que enseja a incidência da exclusão de responsabilidade do fornecedor, prevista no art. 14, § 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido:

> *"RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. RESPONSABILIDADE CIVIL DA SOCIEDADE QUE APENAS VENDEU AS PASSAGENS. INEXISTÊNCIA. SERVIÇO DE EMISSÃO DAS PASSAGENS DEVIDAMENTE PRESTADO. CULPA EXCLUSIVA DA COMPANHIA AÉREA PELO DESCUMPRIMENTO DO CONTRATO. ART. 14, § 3º, INCISOS I E II, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ACÓRDÃO RECORRIDO REFORMADO. RECURSO PROVIDO.*
> *1. Cinge-se a controvérsia a saber se a sociedade empresarial que apenas vendeu as passagens aéreas tem responsabilidade pelo cancelamento do voo.*
> *2. Da análise dos autos, constata-se que não houve nenhum defeito na prestação do serviço contratado com a recorrente, pois as passagens aéreas foram devidamente emitidas, não lhe incumbindo a responsabilidade pelo efetivo cumprimento do contrato de transporte aéreo.*
> *3. Com efeito, os fatos demonstram a incidência da exclusão de responsabilidade do fornecedor, prevista no art. 14, § 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor, pois, de um lado**, **não existe defeito em relação à prestação do serviço que incumbia à recorrente (emissão dos bilhetes aéreos),** e, de outro, houve culpa exclusiva de terceiro (companhia aérea), no tocante ao cancelamento do voo contratado.*
> *4. Dessa forma, **a vendedora de passagem aérea não responde solidariamente** com a companhia aérea pelos danos morais e materiais experimentados pelo passageiro **em razão do cancelamento do voo.***
> *5. Recurso especial provido."*
> (REsp 2.082.256/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 21/9/2023.)

> *"DIREITO CIVIL E CONSUMERISTA. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS DECORRENTES DE EXTRAVIO DE BAGAGEM EM VOO DOMÉSTICO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA EMPRESA QUE SIMPLESMENTE VENDE A PASSAGEM AÉREA NÃO CONFIGURADA. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. INEXISTÊNCIA DE RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO COMERCIANTE POR FATO DO PRODUTO OU DO SERVIÇO. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.*
> *[...]*
> *2. **A vendedora de passagem aérea não responde solidariamente** pelos danos morais experimentados pelo passageiro **em razão do extravio de bagagem**.*
> *3. A venda da passagem aérea, muito **embora possa constituir antecedente necessário do dano, não representa, propriamente, uma de suas causas**. **O nexo de causalidade se estabelece, no caso, exclusivamente em relação à conduta da transportadora aérea**.*
> *4. Uma leitura sistemática dos arts. 12, 13 e 14 do CDC exclui a responsabilidade solidária do comerciante não apenas pelos fatos do produto, mas também pelos fatos do serviço.*
> *5. Recurso especial provido."*
> (REsp 1.994.563/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 25/10/2022, DJe de 30/11/2022.)

Nessas ocasiões, a possibilidade da compartimentação da cadeia de fornecimento decorre das atuações independentes e bem definidas dos seus elos, podendo-se, nesse contexto, afastar-se a responsabilidade solidária daqueles cuja

Documento eletrônico VDA59869570 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 09/09/2026 15:46:38
Código de Controle do Documento: 1aa6aacb-b362-4d72-b6ae-4571168066ce

participação é cumprida à perfeição e cuja influência não alcança diretamente o dano sofrido pelo consumidor.

É o que se extrai da seguinte passagem do voto então vencedor:

> *"Conquanto até possa ser dito que a venda da passagem tem relação de conexidade com o transporte subsequente, é preciso atentar bem para* ***a intensidade e os limites das atuações dos fornecedores****.*
>
> *A atuação da vendedora da passagem obviamente* ***se liga e se esgota exatamente nessa venda****,* ***que no caso aconteceu e foi perfeita****. A partir daí,* ***abriu-se a atuação exclusiva e independente da transportadora aérea****, cumprindo a esta, portanto, também com exclusividade, arcar com os riscos e danos da sua atividade.*
>
> *No caso, seria até possível dizer que* ***a relação de consumo foi compartimentada, com atuações independentes e bem definidas****, não se podendo, apenas por apego à tese genérica da solidariedade, estender as responsabilidades além do que se faz razoável nos vínculos estanques estabelecidos."* (REsp 1.994.563/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 25/10/2022, DJe de 30/11/2022.)

Situação equivalente se verifica no mercado imobiliário, em que esta Corte, ao julgar o Tema nº 1.173, excluiu, em regra, a responsabilidade do corretor por danos decorrentes do inadimplemento da incorporadora, justamente porque a sua atuação se limita à intermediação do negócio, sem ingerência na execução do empreendimento.

Quanto ao tema, esta Corte também concluiu que, apesar de integrar a cadeia de fornecimento da compra e venda de imóveis, o corretor que apenas intermedeia a negociação, caso não lhe seja "***imputada falha alguma na prestação do serviço de corretagem,*** [... não pode ser responsabilizado ...] *de forma solidária, pelos danos causados ao autor adquirente*" (AgInt no REsp 1.779.271/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, relatora para acórdão Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 1º/6/2021, DJe de 25/6/2021).

Esse entendimento foi consolidado no Tema nº 1.173/STJ, ocasião na qual se ressaltou que:

> *"Desse modo, infere-se que* ***o corretor de imóveis****, pessoa física ou jurídica,* ***atua, em regra, apenas como intermediário para efetivação do negócio jurídico de compra e venda entre o consumidor e o incorporador e/ou construtor****. Portanto, a relação jurídica contratual firmada diretamente com o corretor, normalmente, envolve apenas a obrigação de resultado de efetivação do negócio jurídico entre as partes.*
>
> *[...]*
>
> *No tocante à responsabilidade do corretor, pessoa física ou jurídica, é possível inferir, interpretando-se as normas jurídicas acima mencionadas (Código de Defesa do Consumidor, Lei 4.591/64 e Código Civil), que,* ***se o corretor limita-se à intermediação do negócio jurídico, somente poderá responder pela eventual não entrega do imóvel ao adquirente, se ele, de alguma forma, contribuir para o descumprimento contratual****."* (REsp 2.008.542/RJ, relator Ministro Raul Araújo, Segunda Seção, julgado em 8/10/2025, DJEN de 29/10/2025 – grifou-se)

Nesse contexto, portanto, foi firmada a tese segundo a qual "*o corretor de imóveis, pessoa física ou jurídica,* ***não é, normalmente, responsável por danos causados ao consumidor, em razão do descumprimento, pela construtora ou incorporadora, de obrigações relativas ao empreendimento imobiliário,*** *previstas*

Documento eletrônico VDA59869570 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 09/09/2026 15:46:38
Código de Controle do Documento: 1aa6aacb-b362-4d72-b6ae-4571168066ce

no contrato de promessa de compra e venda, salvo se demonstrado: (i) envolvimento do corretor nas atividades de incorporação e construção; (ii) que o corretor integra o mesmo grupo econômico da incorporadora ou construtora; ou (iii) haver confusão ou desvio patrimonial das responsáveis pela construção em benefício do corretor" (Tema nº 1.173/ STJ – grifou-se).

3.4. Síntese: A compartimentação funcional da cadeia

Assim, o entendimento desta Corte é o de que a solidariedade prevista no art. 7º, parágrafo único, do CDC não dispensa a demonstração do nexo de imputação entre o defeito do serviço e o fornecedor demandado.

Portanto, apesar de um determinado fornecedor pertencer à cadeia de fornecimento, não há como responsabilizá-lo solidariamente pelo ressarcimento do prejuízo sem que seja indicado um defeito no serviço por ele prestado que seja relevante para a produção do resultado final danoso, haja vista que, quando for possível identificar atuações independentes e bem definidas, a sequência da imputação pode esgotar-se em uma etapa mais próxima do dano.

4. Dos serviços de *marketplace* e sua natureza jurídica

4.1. Das plataformas intermediadoras de contratação na *internet* (*e-commerce*) na doutrina e na jurisprudência desta Corte

As plataformas de *e-commerce* têm como propósito geral conectar consumidores a fornecedores de produtos ou de serviços, envolvendo o uso da tecnologia para informar e facilitar o contato entre as partes e a celebração dos contratos, podendo atuar como meros agregadores de informação ou como efetivos intermediários digitais.

Desse modo, vê-se que na estrutura do *e-commerce* existem ao menos duas empresas: uma responsável pela gestão, administração e operação do site de comércio eletrônico e a outra incumbida do anúncio e comercialização dos seus produtos e serviços por meio do ambiente de comércio eletrônico desenvolvido pela primeira.

Em relação à primeira, a doutrina pontua que sua função pode alcançar, além da intermediação entre a segunda e o consumidor, alguma forma de controle do acesso do consumidor às ofertas dos fornecedores e até mesmo alguma ingerência sobre o modo de contratação e formação dos preços. Nesses casos, a remuneração ocorrerá mediante retribuições diretas, como as comissões, ou indiretas, como o pagamento decorrente de publicidade e do acesso aos dados pessoais dos consumidores.

A propósito:

> *"O organizador da plataforma é aquele a quem incumbe definir o modelo do negócio e do modo como produtos ou serviços serão ofertados e fornecidos por intermédio da internet. Exerce, por isso, poder em relação aos demais envolvidos, sobretudo porque é ele quem controla o acesso àquele específico canal que organiza, seja de fornecedores diretos ou de consumidores; por vezes controla o pagamento e, desse modo, também parte da execução do contrato celebrado entre as partes. Por essa razão será denominado como espécie de guardião do acesso (gatekeeper), expressão que destaca seu poder de controle da possibilidade de contratação por fornecedores diretos e consumidores no ambiente virtual. Esse poder do*

Documento eletrônico VDA59869570 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 09/09/2026 15:46:38
Código de Controle do Documento: 1aa6aacb-b362-4d72-b6ae-4571168066ce

> *organizador da plataforma também se expressa na formação dos preços, conforme controle os níveis de acesso à oferta e demanda de fornecedores e consumidores, com efeitos concorrenciais. A atuação das empresas que organizam essas plataformas digitais também visam, cada vez mais, a coleta e tratamento de dados dos consumidores, visando a seu tratamento, tanto para segmentação de mercado e maior eficiência no direcionamento de ofertas de produtos e serviços, quanto seu compartilhamento com outros fornecedores, na internet e fora dela."* (MIRAGEM, Bruno. Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. In: Revista de Direito do Consumidor, vol. 125/2019, Set-Out/2019 DTR\2019\40949)

Todavia, a doutrina igualmente ressalta que, ainda que exerça influências sobre as condições de contratação e receba retribuição pelo serviço prestado, a responsabilidade do organizador da plataforma não é equivalente à do efetivo prestador do serviço, pois:

> *"Independentemente de o negócio ser concretizado na plataforma do intermediário ou não, este não tem a posse e/ou propriedade sobre os bens.* ***Além disso, teoricamente, intervém apenas na negociação, não na entrega do produto ou na execução do serviço****. Sua remuneração se dá por comissão sobre o valor do bem. Estes intermediários, tidos por comerciantes, não são meros aproximadores (como os buscadores),* ***mas também não são revendedores, pois não vendem os bens próprios após tê-los comprado objetivando a revenda."*** (TEIXEIRA, Tarcísio. Comércio Eletrônico - conforme o marco civil da internet e a regulamentação do e-commerce no Brasil, 1ª ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur. 2015. E-book. pág .149. ISBN 9788502622494. Disponível em: https:// integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788502622494. Acesso em: 7 abr. 2026)

Assim, a questão sobre a repartição das responsabilidades entre os participantes do serviço prestado por essas plataformas passa, então, pela definição da importância de cada participação na cadeia de consumo, pois são várias as etapas envolvidas na contratação realizada pelos *e-commerces*, as quais, muitas vezes, podem ser compartimentadas com precisão. Com efeito:

> *"Outro problema é o da divisão das responsabilidades. Com efeito, na cadeia que se forma do produtor até o comprador final, intervém vários personagens, a que já nos referimos: o negociante que fez a oferta através da rede; aquele que deu abrigo ao seu estabelecimento eletrônico, o conhecido 'provedor'; e também as entidades que asseguram o transporte dos dados de um para outro lado, assim como o provedor de acesso do consumidor. Intervirá, ainda, sem sombra de dúvida, o banco ou instituição financeira que efetuará o pagamento. Este também relacionar-se-á com aqueles que fornecem as linhas ou instrumentos pelos quais se transfere a informação, e o provedor ou provedores do comerciante e do consumidor, envolvidos no negócio.*
>
> *Para cada um a dessas partes que intervém, direta ou indiretamente, no negócio eletrônico há uma problemática jurídica."* (BAPTISTA, Luiz Olavo. Comércio eletrônico: uma visão do Direito brasileiro. Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, v. 94, págs. 83-100, 1999)

Quanto a situações relacionadas ao comércio eletrônico de produtos, o Superior Tribunal de Justiça analisou a atuação dos *e-commerces*, enunciando que essa atividade poderia se enquadrar em pelo menos duas categorias:

Documento eletrônico VDA59869570 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 09/09/2026 15:46:38
Código de Controle do Documento: 1aa6aacb-b362-4d72-b6ae-4571168066ce

(a) a dos classificados, consistente em *"um portal no qual os usuários podem anunciar produtos e serviços, mediante a realização de um cadastro prévio, que podem ser adquiridos on-line. Os sites classificados não comparam preços, apenas enumeram os anúncios conforme a categoria eleita pelo internauta*"; e

(b) a dos intermediários, em que os sites *"comercializam bens de terceiros, que se cadastram previamente em sua base de dados. Os sites intermediários interferem diretamente na negociação entre anunciante e adquirente. Tal interferência pode ser parcial, se o negócio tem início na plataforma eletrônica e termina fora dela, ou total, quando realizado integralmente em seu site"* (REsp 1.836.349/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 21/6/2022, DJe de 24/6/2022).

Caso atuem na primeira categoria – a de meros classificados – este Tribunal superior adotou a orientação de que "*não há como responsabilizá-lo por eventuais fraudes cometidas nos negócios jurídicos firmados entre os respectivos usuários,* ***mas apenas se for constatada alguma falha na própria plataforma ou outros serviços prestados pelo provedor***" (REsp 1.836.349/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 21/6/2022, DJe de 24/6/2022.)

No caso de atuarem como efetivos intermediários, registrou-se que, se (i) o negócio é concluído na plataforma, com o pagamento de comissão "*impõe[-se] a essas empresas o dever de* ***fiscalizar atentamente os anúncios realizados por seus usuários****, encargo que não pode ser transferido aos terceiros porventura lesados pelo anúncio*"; (ii) o negócio é concluído fora da plataforma do intermediador, o site funcionará como mero anunciante, e não como intermediário; e (iii) negócio é concluído na plataforma, sem a cobrança de comissão, mas com gestão de pagamento pelo intermediador, "*o intermediário não responderá por eventual vício ou defeito do produto ou serviço, tampouco pela não entrega do bem adquirido. Apenas* ***será responsável por falha na prestação do serviço de gestão de pagamento***" (REsp 1.836.349/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 21/6/2022, DJe de 24/6/2022 – grifou-se).

Portanto, segundo a jurisprudência desta Corte, mesmo no comércio de produtos, a plataforma de e-commerce somente se responsabiliza pelos fornecedores nele cadastrados se o negócio for concluído na plataforma, com o pagamento de comissão e, ainda, se for constatado que o dano decorreu de alguma falha na própria plataforma ou outros serviços por ela prestados.

Essa perspectiva é extensível ao caso dos *e-commerces* de serviços, notadamente naqueles em que há cobrança de comissão e o negócio é concluído integralmente pela plataforma, como ocorre no caso em exame.

4.2. Do nexo de imputação na comercialização de serviços de hospedagem por *e-commerce (marketplace* de reservas)

A atuação da plataforma de reservas hoteleiras aproxima-se, sob o prisma funcional, tanto da intermediadora de passagens aéreas quanto do corretor de imóveis e dos *e-commerces* de produtos: em todos os casos, o fornecedor digital viabiliza o encontro entre oferta e demanda, mas não detém controle técnico sobre a execução do

Documento eletrônico VDA59869570 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 09/09/2026 15:46:38
Código de Controle do Documento: 1aa6aacb-b362-4d72-b6ae-4571168066ce

serviço final (transporte, construção ou hospedagem), nem se beneficia do risco específico dessa atividade.

Realmente, nos *marketplaces* de reservas em estabelecimentos de hospedagem, a plataforma pode atuar como um agente de agendamento ou como organizador de oferta.

Portanto, ainda que frequentemente participe diretamente do ciclo contratual, processando pagamentos, emitindo *vouchers*, atuando como canal de comunicação e resolução de problemas entre hóspede e hotel e mantendo certo grau de controle sobre a experiência dos usuários consumidores (interface, *ranking*, meios de pagamento, políticas de cancelamento), ela não é a prestadora final do serviço de hospedagem.

A extensão da responsabilidade decorrente da cadeia de fornecimento deve, assim, ser examinada sob a perspectiva de que a participação da pessoa jurídica responsável pela plataforma não está intimamente relacionada ao fornecimento do serviço final.

Como anteriormente exposto, a orientação jurisprudencial desta Corte filia-se à perspectiva doutrinária segundo a qual há "*necessidade de examinar-se caso a caso o modo de participação do organizador da plataforma digital e sua capacidade de intervenção no conteúdo da relação entre o fornecedor direto e o consumidor que resulta da sua intermediação*" (Bruno Miragem, Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. Revista de Direito do Consumidor. Vol. 125/2019. Set - Out/2019. DTR\2019\40949).

A propósito desse questionamento, é elementar na atividade do *marketplace* de reservas hoteleiras que – diversamente do que ocorre na agência de viagens e na corretagem de imóveis – os prestadores de serviço hoteleiro sejam previamente cadastrados na aludida plataforma.

O referido cadastro contribui para a confiança do consumidor/hóspede na utilização da plataforma e na contratação da hospedagem fornecida, e gera uma expectativa legítima no sentido de que o serviço será prestado segundo as características anunciadas na plataforma.

Contudo, assim como nos aludidos casos da agência e da corretagem, é possível identificar atuações independentes e bem definidas, razão pela qual a sequência da imputação pode esgotar-se em uma etapa mais próxima do dano.

De fato, salvo se comprovado defeito no serviço de cadastramento dos anunciantes hoteleiros, no processamento das reservas, na comunicação com os prestações finais do serviço de hospedagem, na emissão dos vouchers, nos meios de pagamento e nas políticas de cancelamento, não assume a plataforma riscos ilimitados pelos eventos ocorridos durante a estada, pois os danos, nessa hipótese, são causados exclusivamente por vício que não lhe pode ser imputado.

Nessas hipóteses, embora o seu serviço possa constituir antecedente necessário do dano, ele não representa, propriamente, uma de suas causas, por ter sido prestado com perfeição, sem influência no resultado danoso.

O dano, nessas circunstâncias, deve-se à atuação exclusiva e independente, portanto, do estabelecimento de hospedagem.

Documento eletrônico VDA59869570 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 09/09/2026 15:46:38
Código de Controle do Documento: 1aa6aacb-b362-4d72-b6ae-4571168066ce

Desse modo, ainda que se trate de responsabilidade objetiva e que haja participação da cadeia de fornecimento – em virtude de colocar um serviço no mercado de consumo e fruir resultados desse serviço –, o risco não é integral e a solidariedade não é absoluta, exigindo o nexo de imputação, que não é verificado se não identificada uma falha na prestação do serviço atribuível à plataforma de *marketplace* de reservas.

Consequentemente, caso não verificado vício nos serviços prestados pela plataforma, que são facilmente identificáveis, os pressupostos da sua responsabilidade, mesmo que solidária, não estarão configurados, por estar ausente a possibilidade de lhe ser imputada a causação do dano, não se estendendo o nexo causal a comportamentos autônomos e desvinculados da execução dos seus serviços, ainda que cronologicamente próximos.

5. Do caso concreto

No caso em exame, o dano ocorreu aos bens das recorridas enquanto elas se encontravam hospedadas no estabelecimento contratado por meio da plataforma recorrente, por suposto incêndio causado por curto-circuito na rede elétrica do estabelecimento.

Na presente hipótese, conforme a narrativa da inicial, a participação da recorrente limitou-se à intermediação digital da reserva, sem qualquer alegação de ingerência sobre a infraestrutura do hotel, sua manutenção ou as condições de segurança da hospedagem, o que revela que as próprias autoras não identificaram defeito na atividade de intermediação digital, limitando-se a pretender estender, de forma automática, a solidariedade à intermediadora.

Nesse contexto, não se vislumbra a presença de defeito no serviço que possa ser imputado à recorrente, o que, à luz do regime objetivo previsto no art. 14 do CDC, é pressuposto para a comprovação do nexo entre a atividade por ela desenvolvida e o dano experimentado pela recorrida.

Com efeito, dos fatos narrados na exordial, não se extrai a ocorrência de falha na intermediação digital realizada pela plataforma, seja quanto ao funcionamento do aplicativo/site, seja quanto ao sistema de pagamento disponibilizado, tampouco quanto a qualquer aspecto operacional inerente ao serviço de intermediação da contratação da hospedagem.

Tratando-se de responsabilidade objetiva por fato do serviço, a responsabilização do fornecedor demanda a indicação de defeito na atividade por ele desenvolvida e a demonstração de nexo de imputação entre essa falha e o dano sofrido. A solidariedade entre fornecedores não converte a presença na cadeia de consumo em responsabilidade automática, admitindo-se a compartimentação funcional quando possível identificar atuações independentes e estanques.

Assim, a recorrente não pode ser responsabilizada solidariamente nem mesmo diante da circunstância de dano ter sido desencadeado no contexto da prestação final do serviço de hospedagem contratado por meio da sua plataforma, porquanto as atuações dos elos da cadeia de prestadores de serviços são independentes e bem definidas, estando o nexo de imputação mais próximo da etapa

Documento eletrônico VDA59869570 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 09/09/2026 15:46:38
Código de Controle do Documento: 1aa6aacb-b362-4d72-b6ae-4571168066ce

final da cadeia de fornecimento – tendo em vista que, no caso, o incêndio decorre de circunstâncias totalmente vinculadas à esfera de atuação do estabelecimento hoteleiro.

Portanto, embora a recorrente integre a cadeia de fornecimento, a solidariedade prevista no microssistema consumerista não lhe alcança, dada a ausência da demonstração de vínculo causal juridicamente relevante entre o serviço prestado por ela e o dano.

Assim, o acórdão recorrido, que considerou a recorrente responsável pelos danos narrados na inicial, merece reforma, para que os pedidos indenizatórios formulados em seu desfavor sejam julgados improcedentes.

6. Dispositivo

Ante o exposto, dou provimento ao recurso especial para julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial em relação à recorrente. Fixo os honorários devidos pela recorrida aos patronos da recorrente em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa.

Com o provimento do recurso, não cabe a majoração dos honorários recursais, prevista no art. 85, § 11, do CPC.

É o voto.

Documento eletrônico VDA59869570 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 09/09/2026 15:46:38
Código de Controle do Documento: 1aa6aacb-b362-4d72-b6ae-4571168066ce

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2026/0056482-9 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 2.260.367 / SP**

Número Origem: 10183423320238260003

PAUTA: 04/08/2026 JULGADO: 04/08/2026

Relator
Exmo. Sr. Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**

Presidente da Sessão
Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Subprocuradora-Geral da República
Exma. Sra. Dra. LINDÔRA MARIA ARAÚJO

Secretária
Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	BOOKING.COM BRASIL SERVICOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA
ADVOGADO	:	MARCELO KOWALSKI TESKE - SC016327
RECORRIDO	:	ADRIANA NASCIMENTO DE JESUS
RECORRIDO	:	KATARINA SAMPAIO VALVERDE BAMRICK
ADVOGADO	:	LUIZ RICARDO DE ALMEIDA - SP223796
ADVOGADA	:	TALITA MARTINS FAVALLI - SP435570

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Obrigações - Espécies de Contratos - Prestação de Serviços

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Após o voto do Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, dando provimento ao recurso especial, pediu vista antecipada a Sra. Ministra Nancy Andrighi. Aguardam os Srs. Ministros Moura Ribeiro, Daniela Teixeira (Presidente) e Humberto Martins.

Documento eletrônico VDA58832680 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA, TERCEIRA TURMA Assinado em: 04/08/2026 18:10:31
Código de Controle do Documento: 48FF2FBD-8CC8-4B01-AAB9-D1C2BA790C45

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2260367 - SP (2026/0056482-9)

RELATOR	**:**	**MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
RECORRENTE	:	BOOKING.COM BRASIL SERVICOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA
ADVOGADOS	:	MARCELO KOWALSKI TESKE- SC016327
		ARISTOTELES DE QUEIROZ CAMARA- PE019464
		FELIPE VARELA CAON- PE032765
		FELIPE VARELA CAON- SP407087
		ANDRÉ RIBEIRO NABAS- SP455764
RECORRIDO	:	ADRIANA NASCIMENTO DE JESUS
RECORRIDO	:	KATARINA SAMPAIO VALVERDE BAMRICK
ADVOGADOS	:	TALITA MARTINS FAVALLI- SP435570
		LUIZ RICARDO DE ALMEIDA- SP223796

VOTO-VISTA

A EXMA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI

Examina-se recurso especial interposto por BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA., fundamentado nas alíneas "a" e "c" do permissivo constitucional, em face de acórdão do TJ/SP.

Ação: reparação de danos materiais c/c compensação por danos morais, ajuizada por ADRIANA NASCIMENTO DE JESUS e KATARINA VALVERDE BAMRICK, em face de SAMPAIO E CALDAS LTDA e BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA, na qual requer o ressarcimento dos prejuízos decorrentes de incêndio em hospedagem e a compensação por danos morais.

Sentença: julgou procedentes os pedidos, para: i) condenar as requeridas, solidariamente, ao pagamento de R$ 18.487,45 (dezoito mil, quatrocentos e oitenta e sete reais e quarenta e cinco centavos), a título de reparação de danos materiais; ii) condenar as requeridas, solidariamente, ao pagamento de R$ 6.600,00 (seis mil e seiscentos reais) para cada autora, a título de compensação por danos morais (e-STJ fls. 294-299).

Acórdão: o TJ/SP negou provimento ao recurso de apelação interposto por BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTÉIS LTDA, nos termos da seguinte ementa:

> Apelação Ação de indenização Hospedagem Incêndio no quarto de pousada que danificou diversos bens pessoais das hóspedes - Intermediadora de serviços integrante da cadeia de consumo Legitimidade passiva reconhecida Danos materiais comprovados com indicação de valores Bens destruídos pelo incêndio pertinentes a quem viaja Exigência de apresentação de todas as notas fiscais descabida Danos morais configurados Mantido o valor dos danos morais arbitrado em primeiro grau, que observou as peculiaridades do caso e os critérios da razoabilidade e proporcionalidade Recurso desprovido. (e-STJ fl. 330)

Embargos de declaração: opostos por BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVAS DE HOTÉIS LTDA, foram rejeitados (e-STJ fls. 335-338).

Recurso especial: alega violação dos arts. 7º, parágrafo único, 14, § 3º, II, e 25, § 1º, do CDC, bem como dissídio jurisprudencial. Afirma que a responsabilidade solidária pressupõe concorrência para o dano e que a mera intermediação da reserva não guarda nexo causal com o incêndio ocorrido na hospedagem. Aduz que os prejuízos decorrem de fato do serviço atribuído exclusivamente ao prestador direto, caracterizando culpa de terceiro estranho à atuação da intermediadora. Argumenta que a leitura sistemática do diploma consumerista afasta a responsabilidade solidária do comerciante por fatos do serviço quando inexistente vínculo causal com a ocorrência.

Juízo prévio de admissibilidade: o TJ/SP admitiu o recurso especial (e-STJ fls. 369-370).

Voto do e. Relator, Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva: deu provimento ao recurso especial para julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial em relação à recorrente, ao fundamento de que, embora a plataforma digital integre a cadeia de fornecimento, a responsabilidade pelo fato do serviço exige a demonstração de nexo de imputação entre a atividade por ela desenvolvida e o dano experimentado pelo consumidor.

Assentou Sua Excelência que a responsabilidade solidária dos integrantes da cadeia de consumo não é absoluta, admitindo-se sua compartimentação funcional quando identificadas atuações independentes e estanques.

Na hipótese, considerou que o incêndio, supostamente causado por curto-circuito na rede elétrica do estabelecimento de hospedagem, não decorreu de defeito imputável à atividade de intermediação digital desenvolvida pela recorrente, na qual não foi identificada falha relacionada ao funcionamento da plataforma, ao sistema de pagamento ou a aspecto operacional da contratação.

Pedi vista para melhor exame da controvérsia na sessão presencial ocorrida no último dia 4/8/2026**.**

Relatados os fatos, passa-se ao voto.

O propósito recursal consiste em definir **se existe nexo de imputação entre a atividade da pessoa jurídica que intermedeia a contratação de serviços de hospedagem e o incêndio ocorrido nas dependências do hotel por meio dela contratado, de modo a atrair sua responsabilidade civil solidária pelos danos causados aos bens das hóspedes durante a estadia**.

Acompanho o e. Relator quanto à conclusão de que, na hipótese dos autos, não estão presentes os pressupostos necessários à responsabilização da recorrente.

Peço vênia para acrescer fundamentos quanto à delimitação dos deveres atribuíveis às plataformas digitais de intermediação de hospedagem e, por consequência, das hipóteses em que se configura o nexo de imputação necessário à responsabilidade pelo fato do serviço.

I. DA RECONSTRUÇÃO CONTEXTUAL

1. ADRIANA NASCIMENTO DE JESUS e KATARINA VALVERDE BAMRICK (recorridas) ajuizaram ação de indenização por danos materiais e morais em face de BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTÉIS LTDA (recorrente) e SAMPAIO E CALDAS LTDA., proprietária do estabelecimento em que estavam hospedadas, narrando que, durante a estadia, incêndio supostamente ocasionado por curto-circuito na rede elétrica destruiu diversos bens pessoais.

2. Embora regularmente citada, SAMPAIO E CALDAS LTDA. não apresentou contestação nem compareceu aos autos (e-STJ fls. 294-299).

3. A sentença julgou procedentes os pedidos para condenar solidariamente as rés ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. Quanto à BOOKING.COM, entendeu que sua atuação na intermediação da contratação da hospedagem a inseria na cadeia de fornecimento, atraindo a responsabilidade solidária prevista no Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo do eventual exercício do direito de regresso em face da prestadora direta do serviço (e-STJ fls. 294-299).

4. O TJ/SP manteve integralmente a sentença, ao fundamento de que a atuação da BOOKING.COM como intermediadora do serviço de hospedagem não afastaria sua responsabilidade perante as consumidoras.

5. Interposto o presente recurso especial, a recorrente sustenta, em síntese, que sua atividade se limita à intermediação entre consumidores e estabelecimentos de hospedagem, inexistindo nexo causal entre o serviço por ela prestado e o incêndio ocorrido nas instalações da pousada.

6. A controvérsia exige, portanto, examinar a extensão da responsabilidade atribuível à plataforma digital que intermedeia a contratação de hospedagem, especialmente quando o dano decorre de acidente de consumo ocorrido durante a execução material do serviço pelo estabelecimento contratado.

II. DA RESPONSABILIDADE PELO FATO DO SERVIÇO E DA SOLIDARIEDADE NA CADEIA DE FORNECIMENTO

7. O Código de Defesa do Consumidor disciplina de maneira distinta a responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço, prevista nos arts. 12 a 17, e a responsabilidade pelos vícios de qualidade ou quantidade, regulada nos arts. 18 a 25.

8. O fato do produto ou do serviço, também denominado **acidente de consumo**, caracteriza-se quando o defeito ultrapassa os limites da própria prestação e provoca danos à pessoa do consumidor ou a outros bens juridicamente tutelados. O vício, ao contrário, permanece circunscrito à inadequação econômica ou funcional do produto ou serviço.

9. A propósito, a doutrina esclarece que o defeito distingue-se do vício pela presença de elemento adicional de desvalor, consistente na **insegurança**. Nessa linha, "quando o dano permanece nos limites do produto ou serviço, está presente o vício. Se o problema extrapola os seus limites, há fato ou defeito, presente, no último caso, o acidente de consumo propriamente dito" (TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor.** São Paulo: Método, 2018, p. 165).

10. Essa distinção é igualmente reconhecida pela jurisprudência desta Corte, segundo a qual o acidente de consumo decorre de defeito exterior ao produto ou serviço que provoca lesão e compromete a segurança física ou psíquica do consumidor, ao passo que o vício permanece intrínseco à prestação, tornando-a inadequada à finalidade a que se destina (AgRg no REsp 1.000.329/SC, Quarta Turma, DJe 19/8/2010; REsp 1.967.728/SP, Terceira Turma, DJe 25/3/2022; REsp 1.414.774/RJ, Quarta Turma, DJe 5/6/2019).

11. Especificamente quanto aos serviços, o art. 14, caput, do CDC estabelece que o fornecedor responde, independentemente da existência de culpa, pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e seus riscos.

12. A noção de defeito é definida a partir da segurança legitimamente esperada pelo consumidor. Nos termos do art. 14, § 1º, do CDC, considera-se defeituoso o serviço que não fornece a segurança que dele se pode esperar, consideradas, entre outras circunstâncias, (i.) o modo de seu fornecimento, (ii.) o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a (iii.) época em que foi fornecido.

13. O regime jurídico do fato do serviço relaciona-se, assim, diretamente à tutela da segurança, reconhecida pelo art. 6º, I, do CDC como **direito básico do consumidor à proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços**.

14. Não se exige, por evidente, que o serviço esteja absolutamente imune a riscos. Como lecionam Claudia Lima Marques, Antonio Herman Benjamin e Leonardo Roscoe Bessa, "não há produto ou serviço totalmente seguro", caracterizando-se o defeito quando "a insegurança ultrapassa o patamar da normalidade e da previsibilidade do risco" (MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor.** 5. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. RB-6.4).

15. Identificada a ocorrência de acidente de consumo, cumpre definir os sujeitos aos quais pode ser juridicamente imputada a responsabilidade dele decorrente.

16. O art. 14 do CDC atribui a responsabilidade ao "fornecedor", expressão que deve ser interpretada de acordo com o conceito amplo previsto no art. 3º do mesmo diploma. Desse modo, a qualidade de fornecedor não se restringe àquele que executa materialmente a prestação final, podendo alcançar também aquele que, embora não mantenha relação contratual direta com o consumidor, integra a cadeia econômica por meio da qual o serviço é colocado no mercado.

17. A doutrina distingue, nesse sentido, o fornecedor direto ou imediato daquele indireto ou mediato. O primeiro constitui diretamente a relação de consumo com o destinatário final; o segundo, embora não tenha celebrado o contrato, "integrou a cadeia econômica como fornecedor do produto ou do serviço" (LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo.** 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 94-95).

18. Conforme lecionam Claudia Lima Marques, Antonio Herman Benjamin e Bruno Miragem, o art. 3º do CDC considera fornecedores todos aqueles que participam da cadeia de fornecimento, abran gendo "o organizador da cadeia e os demais partícipes do fornecimento direto e indireto", independentemente da existência de relação contratual imediata com o consumidor (MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. RL-1.2).

19. É nesse contexto que se insere o denominado **nexo de imputação**, que não se confunde com o nexo de causalidade. Enquanto este estabelece a relação entre o defeito e o dano experimentado pelo consumidor, aquele permite identificar os sujeitos que, em razão da atividade desenvolvida, integram a cadeia de fornecimento do serviço defeituoso.

20. Segundo Paulo de Tarso Sanseverino, o nexo de imputação consiste na existência de "um vínculo entre a atividade do fornecedor e o defeito no produto ou no serviço" (Responsabilidade civil no Código do Consumidor e a defesa do fornecedor. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 118). **No âmbito dos acidentes de consumo, essa categoria é ampliada para alcançar aqueles que, embora não tenham participado diretamente da criação do defeito, contribuíram para a circulação ou disponibilização do produto ou serviço no mercado**.

21. Nessa linha, esta Terceira Turma decidiu, no REsp 1.955.083/BA, que o fornecedor indireto pode responder pelo acidente de consumo quando tenha contribuído, com produtos ou serviços, para que a prestação final fosse disponibilizada ao consumidor. O mesmo precedente evidencia, contudo, que a mera existência de vínculo econômico remoto não basta à caracterização da cadeia de fornecimento, sendo necessária relação juridicamente relevante entre a atividade desenvolvida e o serviço final (DJe 18/02/2022).

22. Reconhecida a integração à cadeia, o regime do fato do serviço apresenta particularidade relevante. Ao disciplinar o fato do produto, os arts. 12 e 13 do CDC individualizam os fornecedores responsáveis e conferem tratamento específico ao comerciante. No art. 14, ao contrário, o legislador empregou genericamente a expressão "fornecedor de serviços", sem estabelecer semelhante diferenciação entre os integrantes da cadeia.

23. Como sintetiza Sergio Cavalieri Filho, ao tratar da responsabilidade pelo fato do serviço, o art. 14 refere-se ao fornecedor como "gênero que inclui todos os partícipes da cadeia produtiva", de modo que, tratando-se de dano causado por defeito do serviço, respondem objetivamente os participantes de seu

fornecimento (**Programa de responsabilidade civil.** 13. ed. Barueri: Atlas, 2019, p. 625).

24. A solidariedade entre os fornecedores encontra fundamento, ainda, nos arts. 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC e desempenha função de proteção da vítima do acidente de consumo, sem prejuízo da posterior definição, nas relações internas entre os integrantes da cadeia, daquele a quem efetivamente deve ser atribuído o ônus definitivo da reparação.

25. Não se pode olvidar que a responsabilidade pelo **fato do serviço** pressupõe a existência do dano, do defeito, do nexo causal entre ambos e do nexo de imputação que vincule o agente à cadeia de fornecimento, permanecendo aplicáveis as excludentes previstas no art. 14, § 3º, do CDC.

26. Nesse sentido, identificação do nexo de imputação exige a análise da função efetivamente desempenhada por cada agente e de sua contribuição para que o serviço final seja organizado, comercializado e disponibilizado ao consumidor.

27. A partir dessas premissas, acompanho o e. Relator quanto à incidência do regime de responsabilidade objetiva previsto no art. 14 do CDC.

III. DA INTERMEDIAÇÃO DIGITAL DE HOSPEDAGEM, DA CONFIANÇA E DOS DEVERES INERENTES À ATIVIDADE DA PLATAFORMA

28. O desenvolvimento do comércio eletrônico modificou substancialmente a forma de organização das relações de consumo. A contratação realizada em ambiente digital caracteriza-se pela distância entre os sujeitos, pela impessoalidade e pela ausência de contato prévio do consumidor com o fornecedor ou com o próprio objeto da prestação.

29. Como observa Guilherme Mucelin, a partir das lições de Claudia Lima Marques, os contratos celebrados por meio eletrônico são marcados pela desumanização e pela elevada impessoalidade, contexto em que "a aparência – imagens, sons e vídeos – é mais importante que o próprio instrumento contratual". A revalorização da aparência, da informação, da transparência e da diligência conduz, nesse ambiente, à renovada importância jurídica da confiança (MUCELIN, Guilherme. **Conexão Online e Hiperconfiança: Os players da economia do compartilhamento e o Direito do Consumidor**. 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, e-book).

30. Essa circunstância assume especial relevância na contratação digital de hospedagens, na qual o consumidor, em regra, não conhece previamente o estabelecimento, não inspeciona suas instalações e forma sua decisão a partir das

informações, fotografias, avaliações e demais elementos disponibilizados no ambiente organizado pela plataforma.

31. A desmaterialização do contato não elimina, portanto, a confiança necessária à contratação, mas transfere parcela relevante de sua formação ao intermediador digital. Como destaca Mucelin, a partir das lições de Claudia Lima Marques, o consumidor, "por ser ainda mais vulnerável em meio virtual", precisa "confiar na aparência, na imagem, no som, na informação, no click" e, inclusive, "na presença de [...] uma pessoa jurídica organizadora" (MUCELIN, Guilherme. **Conexão Online e Hiperconfiança: Os players da economia do compartilhamento e o Direito do Consumidor**. 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, e-book), de modo que tal confiança se converte em elemento estruturante para a realização do próprio negócio.

32. A confiança possui, nesse contexto, estreita relação com a própria estrutura da cadeia de fornecimento. Claudia Lima Marques observa que, na economia organizada por plataformas, a reputação do fornecedor convive com "a estrutura e legitimidade do próprio site", sendo possível que a pluralidade dos vínculos existentes seja inclusive camuflada pela marca. E acrescenta que "a marca cria confiança", "catividade", especialmente em serviços prestados por grandes grupos econômicos e marcas consolidadas (MARQUES, Claudia Lima. A nova noção de fornecedor no consumo compartilhado: um estudo sobre as correlações do pluralismo contratual e o acesso ao consumo. In MARQUES, Claudia Lima; LORENZETTI, Ricardo. CARVALHO, Diógenes Faria de; MIRAGEM, Bruno. **Contratos de serviços em tempos digitais: contribuição para uma nova teoria geral dos serviços e princípios de proteção dos consumidores.** 1ª. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, e-book).

33. Tal confiança objetivamente despertada não constitui elemento estranho ao sistema do Código de Defesa do Consumidor. Segundo a douta professora supracitada, o CDC contém verdadeiro "mandamento de proteção da confiança (Vertrauensgebot)", **decorrente da boa-fé**, pelo qual se estabelece um standard de qualidade e de segurança que pode ser legitimamente esperado pelos consumidores.

34. Sob essa perspectiva, a atividade exercida pela plataforma de intermediação de hospedagens não pode ser juridicamente reduzida às operações instrumentais de confirmação da reserva, emissão de voucher ou processamento do pagamento. A utilidade econômica que oferece ao consumidor consiste em

organizar, em ambiente digital, o acesso ao mercado de hospedagens, permitindo-lhe localizar, comparar, avaliar e contratar determinado estabelecimento.

35. Integram essa atividade o cadastramento e a apresentação dos prestadores, a organização das informações e imagens divulgadas, os sistemas de classificação e avaliação dos usuários e, conforme o modelo de negócio adotado, os mecanismos de atendimento disponibilizados durante e após a contratação. A experiência do consumidor, por isso, não se encerra necessariamente com a emissão da reserva.

36. Os próprios sistemas de avaliação evidenciam essa continuidade. As experiências relatadas após a estadia retornam à plataforma, passam a compor as informações disponibilizadas aos demais usuários e podem fornecer ao intermediador elementos acerca das condições do estabelecimento e da atuação do prestador final. Forma-se, portanto, um fluxo informacional que integra o próprio funcionamento do serviço de intermediação.

37. Como destaca Claudia Lima Marques, "a organização da cadeia de fornecimento de serviços é responsabilidade do fornecedor (dever de escolha, de vigilância)", decorrendo da conexidade contratual a responsabilidade daquele que exerce a função de "guardião de acesso". A atribuição de responsabilidade deve, assim, considerar não apenas quem executa materialmente o serviço final, **mas também a função desempenhada pelo intermediador na organização e disponibilização da prestação ao consumidor**.

38. A jurisprudência desta Corte revela, igualmente, que a responsabilidade do intermediador deve ser definida a partir do conteúdo da atividade concretamente exercida.

39. No julgamento do REsp 1.994.563/MG, a Terceira Turma afastou a responsabilidade da sociedade empresária pelos danos decorrentes do extravio de bagagem ao considerar que sua atuação havia se limitado à simples venda da passagem aérea, regularmente realizada, exaurindo-se antes da atuação autônoma da transportadora (DJe 30/11/2022).

40. Posteriormente, ao julgar o REsp 2.166.023/PR, esta Terceira Turma estabeleceu o entendimento de que "as agências de turismo exercem diversos papéis na cadeia de fornecimento ou de consumo, de modo que pode haver diferenças na sua responsabilidade por um eventual acidente de consumo, devendo as particularidades de cada relação ser analisadas à luz do CDC" (DJEN 7/2/2025). Naquela hipótese, reconheceu-se a responsabilidade da intermediadora porque o

dever de prestar determinada informação lhe era inerente e sua observância poderia ter evitado o dano.

41. A segurança exigível do serviço deve ser aferida, ademais, à luz da forma pela qual ele é colocado à disposição do consumidor. Como observa Guilherme Guimarães Martins, ao interpretar o art. 14, § 1º, do CDC, "o modo de fornecimento do serviço, para tais fins, refere-se a toda publicidade sobre ele promovida, além das informações técnicas fornecidas pelo prestador de serviços quanto aos seus riscos e fruição", devendo os riscos razoavelmente esperados ser compreendidos segundo "as expectativas legítimas do consumidor" (MARTINS, Guilherme Guimarães. **Responsabilidade civil por acidente de consumo na internet.** 3ª ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 153).

42. A forma de apresentação e divulgação da hospedagem, as informações disponibilizadas acerca do estabelecimento e as diligências exigíveis para sua manutenção na plataforma integram, portanto, a aferição do modo de fornecimento do serviço de intermediação. Não se trata de atribuir à plataforma a responsabilidade pela execução material da hospedagem, mas de reconhecer que sua participação na cadeia lhe impõe deveres próprios de informação, diligência e segurança, cuja extensão deve ser determinada de acordo com a natureza da atividade exercida e com as legítimas expectativas despertadas no consumidor.

43. **A responsabilização da plataforma por determinado acidente de consumo dependerá, assim, da violação a esses deveres conexos próprios do intermediador que participa da divulgação e da disponibilização do serviço de hospedagem (art. 6º, I, do CDC).** É necessário que se identifique vínculo entre o descumprimento de dever inerente à atividade de intermediação e o dano experimentado pelo consumidor, não sendo suficiente, para esse fim, a mera circunstância de a plataforma integrar a cadeia de fornecimento.

44. Verificado, contudo, que o intermediador, mediante violação de dever próprio, concorreu, ainda que indiretamente, para a produção do dano, incide a responsabilidade solidária prevista nos arts. 7º, parágrafo único, e art. 14, do CDC, sem prejuízo do direito de regresso contra o fornecedor a quem, nas relações internas da cadeia, seja imputável total ou parcialmente a causação do dano.

IV. DO RECURSO SOB JULGAMENTO

45. Na hipótese, é incontroverso que ADRIANA NASCIMENTO DE JESUS e KATARINA VALVERDE BAMRICK (recorridas) contrataram, por intermédio da plataforma mantida pela BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTÉIS LTDA. (recorrente), hospedagem no estabelecimento SAMPAIO E CALDAS LTDA, em

que, durante a estadia, ocorreu incêndio decorrente de curto-circuito nas instalações, ocasionando a perda de seus pertences.

46. Conforme exposto, a circunstância de o acidente ter ocorrido nas dependências do estabelecimento hoteleiro não é, isoladamente, suficiente para afastar a responsabilidade da plataforma intermediadora. A atividade por ela desempenhada integra a cadeia de fornecimento do serviço turístico e compreende deveres próprios de informação, diligência e segurança, que não se restringem ao processamento da reserva, do pagamento, ou à emissão de respectivo voucher.

47. Para que o intermediador responda solidariamente pelo fato do serviço, contudo, é necessário identificar vínculo entre o acidente e a violação de dever inerente à atividade de intermediação, de modo que a mera integração à cadeia de fornecimento não torna a plataforma garantidora de todo e qualquer dano ocorrido durante a execução material da hospedagem.

48. No particular, não consta do quadro fático delimitado pelo TJ/SP ou pelo juiz de direito que a recorrente tivesse conhecimento de irregularidades anteriores relacionadas à segurança do estabelecimento, que houvesse avaliações ou reclamações aptas a revelar o risco posteriormente concretizado ou que a hospedagem estivesse em situação irregular conhecida ou cognoscível mediante as diligências razoavelmente inerentes à atividade de intermediação.

49. Tampouco se assentou que as condições efetivas do estabelecimento divergissem daquelas anunciadas na plataforma, que informações relevantes acerca de sua segurança tivessem sido omitidas ou que houvesse defeito no cadastramento, na divulgação ou na manutenção daquele fornecedor no ambiente digital relacionado ao incêndio posteriormente ocorrido.

50. O defeito que ocasionou o acidente, segundo as premissas fáticas estabelecidas no processo, consistiu em curto-circuito nas instalações do próprio estabelecimento. Não se identifica, portanto, violação de dever próprio da recorrente que tenha concorrido, ainda que indiretamente, para a produção do dano.

51. Situação distinta se verificaria, por exemplo, se a plataforma divulgasse hospedagem em condições substancialmente diversas daquelas efetivamente existentes; omitisse risco relevante de que tivesse conhecimento; mantivesse em seu ambiente estabelecimento a respeito do qual dispusesse de informações indicativas de grave deficiência de segurança sem adotar providências razoáveis; ou intermediasse serviço irregular quando essa circunstância fosse cognoscível no âmbito das diligências inerentes à atividade por ela desempenhada.

Nessas hipóteses, eventual violação dos deveres próprios do intermediador poderia estabelecer o nexo de imputação necessário à sua responsabilização solidária pelo acidente de consumo.

52. Não é essa, contudo, a situação delineada nos autos. Embora a recorrente integre a cadeia de fornecimento como intermediadora do serviço de hospedagem, não foi demonstrada violação de dever inerente à atividade por ela desenvolvida que guarde vínculo com o incêndio ou cuja observância pudesse ter evitado a ocorrência do dano suportado pelas consumidoras.

V. DISPOSITIVO

Forte nessas razões, com estes acréscimos na fundamentação, mas sem divergir da conclusão do e. Relator na hipótese em exame, igualmente **CONHEÇO** e **DOU PROVIMENTO** ao recurso especial, para julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial em relação à recorrente.

Invertida a sucumbência, acompanho o e. Ministro Relator na fixação dos honorários em 10% sobre o valor da causa atualizado.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2026/0056482-9 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 2.260.367 / SP**

Número Origem: 10183423320238260003

PAUTA: 04/08/2026 JULGADO: 01/09/2026

Relator
Exmo. Sr. Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**

Presidente da Sessão
Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Subprocuradora-Geral da República
Exma. Sra. Dra. LINDÔRA MARIA ARAÚJO

Secretária
Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	BOOKING.COM BRASIL SERVICOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA
ADVOGADOS	:	MARCELO KOWALSKI TESKE - SC016327
		ARISTOTELES DE QUEIROZ CAMARA - PE019464
		FELIPE VARELA CAON - PE032765
		ANDRÉ RIBEIRO NABAS - SP455764
RECORRIDO	:	ADRIANA NASCIMENTO DE JESUS
RECORRIDO	:	KATARINA SAMPAIO VALVERDE BAMRICK
ADVOGADO	:	LUIZ RICARDO DE ALMEIDA - SP223796
ADVOGADA	:	TALITA MARTINS FAVALLI - SP435570

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Obrigações - Espécies de Contratos - Prestação de Serviços

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Prosseguindo no julgamento, após o voto-vista da Sra. Ministra Nancy Andrighi, a TERCEIRA TURMA, por unanimidade, deu provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator, com acréscimos de fundamentação da Sra. Ministra Nancy Andrighi. Os Srs. Ministros Moura Ribeiro, Daniela Teixeira (Presidente), Nancy Andrighi e Humberto Martins votaram com o Sr. Ministro Relator.

Documento eletrônico VDA59653516 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA, TERCEIRA TURMA Assinado em: 01/09/2026 18:35:43
Código de Controle do Documento: AA876411-32AC-47EC-8E08-E84C1A2C52E8