

Franqueadora e hotel respondem por acidente de hóspede, diz TJ-DF

23/12/2025

A 5ª Turma Cível do [Tribunal de Justiça do Distrito Federal](#) aplicou a [Teoria da Aparência](#) e a responsabilidade objetiva do fornecedor para manter uma franqueadora no polo passivo e condená-la a indenizar uma hóspede que se acidentou em um hotel.

O colegiado elevou de R\$ 5 mil para R\$ 10 mil o valor dos danos morais que as rés, ambas do ramo hoteleiro, devem pagar à consumidora, que sofreu fraturas depois do desprendimento da porta do banheiro do quarto.

Segundo o processo, a autora reservou hospedagem em um hotel em Campina Grande (PB) para o período de 27 a 29 de setembro de 2023. No último dia da estadia, ao sair do banheiro, a porta de trilho se desprende e causou a queda da hóspede, que teve lesões comprovadas por laudo médico.

A vítima atribuiu o acidente à negligência e à ausência de manutenção adequada por parte do estabelecimento, além de alegar que o hotel não ofereceu assistência imediata. Dessa forma, ela pediu para ser indenizada por danos materiais em cerca de R\$ 9 mil, referente a despesas hospitalares e medicamentos, e por danos morais no valor de R\$ 20 mil.

O hotel, em sua defesa, argumentou que houve culpa exclusiva da vítima, que teria se desequilibrado e empurrado a porta do trilho. O empreendimento disse que é novo, segue altos padrões de segurança e prestou todo o apoio necessário, inclusive oferecendo diária de cortesia. Defendeu ainda a ilegitimidade passiva da empresa franqueadora do grupo hoteleiro, alegando autonomia jurídica da unidade. A franqueadora, por sua vez, sustentou sua ilegitimidade e negou a configuração de dano moral, classificando o episódio como mero dissabor cotidiano.



Aparência conta

Em primeiro grau, o juízo citou a responsabilidade objetiva e solidária das rés e condenou as duas ao pagamento de danos materiais, no valor pretendido pela autora, e de danos morais no valor de R\$ 5 mil. A sentença ainda rejeitou a ilegitimidade da franqueadora, já que o hotel opera sob a marca da rede, com identidade visual e comunicação corporativa.

Ao analisar os recursos, a 5ª Turma manteve a legitimidade passiva da franqueadora à luz da Teoria da Aparência e da responsabilidade solidária prevista no [Código de Defesa do Consumidor](#).

Quanto ao mérito, os desembargadores destacaram que a relação entre as partes é de consumo e aplicaram a responsabilidade objetiva do fornecedor, que exige apenas a comprovação do fato, do dano e do nexo causal. O “dano moral é presumido — *in re ipsa* — diante das lesões físicas e do sofrimento suportado pela consumidora em razão do acidente ocorrido em ambiente que deveria ser seguro”, afirmou o relator, desembargador Fábio Eduardo Marques.

A turma concluiu que a autora comprovou o acidente por meio de documentação médica e de vídeo que mostrava o defeito na porta. Dessa forma, o colegiado manteve a condenação de primeiro grau e aumentou a indenização para R\$ 10 mil. A decisão foi unânime. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0703290-31.2024.8.07.0014

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-dez-23/franqueadora-e-hotel-respondem-por-acidente-de-hospede-diz-tj-df-3/>