

# Plataforma de reservas de hotel responde por prejuízo de ataque hacker

A plataforma digital que falha na verificação mínima de dados dos seus usuários responde pelos prejuízos suportados pelas empresas parceiras em razão de fraudes.

Esse foi o entendimento do juiz Fernando Jorge Ribeiro Raposo, da Seção B da 16ª Vara Cível de Recife, para condenar uma plataforma de reservas de acomodações em viagens a indenizar uma empresa que administra aluguéis por temporada que teve prejuízos com reservas falsas.

Conforme os autos, hackers promoveram dois ataques cibernéticos entre 22 e 28 de junho de 2023 e 16 e 31 de julho do mesmo ano. Ao todo, foram feitas mais de 500 reservas falsas.

Na ação, a administradora de aluguéis afirma que a falha no site da plataforma fez com que ela deixasse de receber 155 reservas, já que as regras da plataforma só permitem o cancelamento após o prazo de 24 horas.

A empresa autora alega ainda que foram abertas reclamações com a plataforma nos dois períodos em que ocorreram os ataques hackers, mas que o site foi omissivo e não apresentou qualquer solução.

Diante disso, a administradora pediu o pagamento de R\$ 241 mil a título de danos materiais, além de R\$ 10 mil por danos morais.

A empresa, por sua vez, disse que dispõe de ferramentas e serviços que garantem, inclusive, o pagamento da reserva à acomodação, e que a administradora de aluguéis optou por não utilizá-las.

## Direito contratual

Ao decidir, o juiz explicou que o Código de Defesa do Consumidor não se aplica quando a parte contratante da intermediação atua como fornecedora ou prestadora de serviço em sua atividade fim, como ocorre em hotéis e pousadas que utilizam a plataforma para ampliar sua clientela.

“Referida orientação reforça que o hoteleiro não é ‘hipossuficiente’ nem ‘destinatário final’ do serviço, requisitos essenciais para a incidência da legislação consumerista. Na ausência de normas do CDC, eventuais controvérsias entre o parceiro comercial e a plataforma devem ser resolvidas à luz do direito obrigacional e contratual comum”, explicou.

O julgador também apontou que a plataforma se absteve de apresentar várias documentações requeridas pelo perito judicial, o que demonstra que ela tentou se esquivar de demonstrar a adoção de todas as medidas necessárias para mitigar danos de ataques cibernéticos.

“Ante todo o exposto e considerando tudo mais que dos autos constam, portanto, declaro o processo extinto com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC, para julgar parcialmente procedentes os pedidos autorais e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais correspondentes à média de faturamento dos últimos 5 anos para o exato período correspondente à fraude, a ser apurado em liquidação de sentença”, afirmou.

Os advogados **Ivan Ferreira Gomes Neto** e **Jefferson Valença Barros Albuquerque Miranda** atuaram na causa.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 0106825-28.2023.8.17.2001**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jul-09/plataforma-de-reserva-de-hotel-responde-por-prejuizo-de-ataque-hacker-diz-juiz-2/>



*Juiz condenou plataforma de reservas a indenizar por prejuízos causados por ataques de hackers*