



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
CURSO DE DIREITO**

SIBELLE SAMPAIO DE SOUSA

**RESPONSABILIDADE CIVIL DA PLATAFORMA AIRBNB COM RELAÇÃO AOS
DANOS SOFRIDOS POR SEUS USUÁRIOS**

**CAMPINA GRANDE - PB
2019**

SIBELLE SAMPAIO DE SOUSA

**RESPONSABILIDADE CIVIL DA PLATAFORMA AIRBNB COM RELAÇÃO AOS
DANOS SOFRIDOS POR SEUS USUÁRIOS**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado ao curso de Direito da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito.

Área de concentração: Direito do Consumidor

Orientador: Prof. Me Paulo Esdras Marques Ramos

**CAMPINA GRANDE – PB
2019**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S725r Sousa, Sibelle Sampaio de.
Responsabilidade civil da plataforma Airbnb com relação aos danos sofridos por seus usuários [manuscrito] / Sibelle Sampaio de Sousa. - 2019.
30 p.
Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Jurídicas , 2019.
"Orientação : Prof. Me. Paulo Esdras Marques Ramos , Coordenação do Curso de Direito - CCJ."
1. Responsabilidade Civil. 2. Plataformas Digitais. 3. Airbnb. I. Título
21. ed. CDD 347

SIBELLE SAMPAIO DE SOUSA

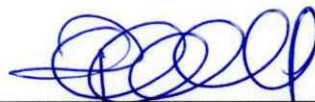
**RESPONSABILIDADE CIVIL DA PLATAFORMA AIRBNB COM RELAÇÃO AOS
DANOS SOFRIDOS POR SEUS USUÁRIOS**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado ao curso de Direito da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito.

Área de concentração: Direito do Consumidor

Aprovada em: 25/06/2019.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Me. Paulo Esdras Marques Ramos (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof^ª. Dra. Lucira Freire Monteiro
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof^ª. Dra. Olindina Ipná da Costa Lima Ramos
Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)

**“O espírito humano precisa prevalecer
sobre a tecnologia”**

(Albert Einstein – Cientista)

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
2	ECONOMIA COMPARTILHADA	9
	2.1 Conceito	9
	2.2 Surgimento.....	10
	2.3 Aspectos das Plataformas de Compartilhamento	10
3	PLATAFORMA AIRBNB.....	12
	3.1 Origem e funcionamento.....	12
	3.2 Atuação no Brasil e regulamentação	13
	3.3 Aspectos jurídicos acerca do instituto da Responsabilidade Civil.....	15
	3.4 Principais Reclamações dos Usuários no Brasil	18
4	ASPECTOS JURISPRUDENCIAIS ACERCA DA RESPONSABILIDADE CIVIL DA PLATAFORMA AIRBNB COM RELAÇÃO AOS DANOS SOFRIDOS POR SEUS USUÁRIOS.....	19
5	CONCLUSÃO	26
	REFERÊNCIAS.....	27
	AGRADECIMENTOS	30

RESPONSABILIDADE CIVIL DA PLATAFORMA AIRBNB COM RELAÇÃO AOS DANOS SOFRIDOS POR SEUS USUÁRIOS

Sibelle Sampaio de Sousa*

RESUMO

As plataformas digitais de compartilhamento são modelos de negócios em ascensão na atualidade. Diante disso o presente trabalho tem como objetivo refletir sobre o entendimento dos Tribunais quanto à responsabilidade civil da plataforma digital Airbnb com relação aos danos sofridos por seus usuários, utilizando do exame dos aspectos jurídicos e jurisprudências a respeito do tema. Além de buscar compreender os conceitos de Economia Compartilhada e Plataformas de compartilhamento, a atuação da plataforma Airbnb no Brasil, e as principais reclamações dos usuários. Através de uma pesquisa comparativa, explicativa, exploratória, utilizando-se do meio de investigação bibliográfica, o trabalho então desenvolvido permite verificar que a jurisprudência atual considera a plataforma Airbnb como agente da relação de consumo na condição de fornecedor, e, portanto, responsável pelos danos sofridos por seus usuários.

Palavras-chave: Responsabilidade Civil. Plataformas digitais. Airbnb.

ABSTRACT

Digital sharing platforms are business models in the ascendancy today. The objective of this work is to reflect about the courts' understanding of the civil liability of the Airbnb digital platform in relation to the damages suffered by its users, using an examination of legal aspects and jurisprudence on the subject. In addition to seeking to understand the concepts and Shared Economy and Platforms of sharing, the performance of the Airbnb platform in Brazil, and the main complaints of users. Through a dialectical, explanatory and exploratory research, using the means of bibliographical research, the work developed allows to verify that the current jurisprudence considers the Airbnb platform as agent of the relation of consumption in the condition of supplier, and, therefore, responsible for the damages suffered by its users.

Keywords: Civil Liability. Digital platforms. Airbnb.

* Acadêmica do curso de Direito da Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Jurídicas – Campus I. Campina Grande – PB. E-mail: sibellesampaio3@gmail.com.br

1 INTRODUÇÃO

As primeiras décadas do século XXI possivelmente serão vistas como um período de intensas mudanças sociais, principalmente em virtude dos avanços tecnológicos nos meios de comunicação.

Também durante este período fatores como a preocupação ambiental, a recessão global e a ascensão das redes sociais propiciaram o surgimento da Economia compartilhada ou Economia do compartilhamento, um modelo de negócio que possibilita ao consumidor ter acesso a bens de consumo sem a necessidade de adquirir sua propriedade.

Este modelo de negócio foi viabilizado pelas plataformas digitais de compartilhamento, que são espaços ou instrumentos criados por empresas para conectar pessoas com interesses convergentes através de sites ou aplicativos.

Uma dessas empresas, criada em 2008, é a plataforma de compartilhamento de hospedagem Airbnb, fundada nos Estados Unidos e atualmente presente em vários países do mundo.

A plataforma permite que anfitriões disponibilizem imóveis completos como casas ou apartamentos, ou apenas parte do imóvel, geralmente quartos ou suítes. Ao mesmo tempo que permite aos usuários realizar a busca por hospedagem na cidade que desejam, a efetivação da reserva, e a realização do pagamento.

Embora inúmeros sejam os benefícios trazidos por esta plataforma, diversos são os conflitos ocorridos na relação entre hóspedes e anfitriões. Fazendo emergir novas demandas no judiciário brasileiro.

No entanto, a própria plataforma se considera apenas uma empresa de tecnologia, e como tal, apenas mediadora entre usuários que buscam hospedagem e anfitriões que desejam alugar seus imóveis. Desse modo, o presente trabalho realiza o seguinte questionamento: De que forma a jurisprudência atual compreende a responsabilidade civil da plataforma Airbnb pelos danos sofridos por seus usuários?

A importância deste trabalho consiste em contribuir para a reflexão acerca das resoluções atuais oriundas do poder judiciário brasileiro, quando demandado sobre questões que envolvam danos sofridos por usuários da plataforma.

Portanto, o objetivo deste trabalho é refletir sobre o entendimento dos tribunais quanto à responsabilidade da plataforma digital Airbnb com relação aos danos sofridos por seus usuários.

Para tanto, primeiramente, alguns objetivos específicos devem ser atendidos tendo em vista a compreensão do objetivo geral do trabalho. Desse modo os objetivos específicos foram contemplados ao longo dos tópicos do trabalho, de modo que cada um visa satisfazer um dos seus objetivos específicos que, quando somados, são primordiais para compreensão integral do presente trabalho dissertativo.

Os tópicos do presente trabalho foram distribuídos da seguinte forma: o tópico a seguir pretende expor conceitos e características sobre a Economia Compartilhada; o terceiro tópico apresentará o caso da plataforma Airbnb, sua origem, funcionamento, atuação no Brasil, regulamentação, aspectos jurídicos e principais reclamações dos usuários; o quarto tópico discorrerá sobre o entendimento atual quanto à responsabilidade civil da plataforma com relação aos danos sofridos por seus usuários, abordando os aspectos jurisprudenciais.

Por fim, resta expor, brevemente, acerca da metodologia adotada. Em relação aos fins trata-se de pesquisa exploratória; e quanto ao meio de investigação será bibliográfica. Quanto ao método, foi escolhido o comparativo.

Considera-se o tema bastante atual e relevante, em matéria de Direito do Consumidor um verdadeiro símbolo dos tempos atuais. Pois as plataformas de compartilhamento vêm revolucionando o modo de consumo nas mais diversas áreas da economia, representando uma ruptura de paradigmas em diversos aspectos. Sendo de grande valia todas as reflexões sobre o tema.

2 ECONOMIA COMPARTILHADA

2.1 Conceito

Economia compartilhada é um modelo de negócio que possibilita aos consumidores ter acesso a bens de consumo sem a necessidade de adquirir sua propriedade. O que é viabilizado através da intermediação de plataformas digitais, onde ocorre o compartilhamento entre pares das utilidades oferecidas por um mesmo bem ou serviço. (FRANKLIN, 2018)

O ato de compartilhar é praticado pela humanidade desde seus primórdios, no entanto, na atualidade, o uso generalizado da internet e a popularidade de várias plataformas que propiciaram o compartilhamento de conteúdo gerado pelos usuários, alocaram o compartilhamento como uma grande tendência mundial. (BELK, 2009)

A economia compartilhada realizou esse resgate da prática do compartilhamento, tão presente em comunidades com classes sociais menos abastadas e vínculos sociais mais fortes, como a prática muito comum de pedir coisas emprestadas aos vizinhos. Prática essa, inclusive, que foi a idéia central para a criação da plataforma de compartilhamento “Tem açúcar?”, que permite que vizinhos disponibilizem ou utilizem objetos entre si.

A autora Rachel Botsman (2011), em seu livro “O que é meu é seu: Como o consumo colaborativo vai mudar o nosso mundo” em coautoria com Roo Rogers, conclui que a economia compartilhada se divide em três tipos:

Mercado de distribuição – quando um produto desnecessário em um lugar vai para outro onde é necessário, aumentando sua vida útil e ajudando na sustentabilidade. Estilo de vida colaborativo – é o compartilhamento de recursos como dinheiro ou tempo, como alugar horas de experiência a outras pessoas, como por exemplo, o site <http://bliive.com>. Produtos e serviços – quando usufruir-se do produto, através de pagamento sem precisar comprá-lo, serviço existente em aluguel de carros, Uber.

Rachel Botsman (2019) em palestra proferida no *Ted Talks* sobre economia compartilhada, explicou:

1. Mercados de redistribuição: ocorre quando um item usado passa de um local onde ele não é mais necessário para onde ele é. Baseia-se no princípio do “reduza, re-use, recicle, repare e redistribua.
2. Lifestyles colaborativos: baseia-se no compartilhamento de recursos, tais como dinheiro, habilidades e tempo.
3. Sistemas de produtos e serviços: ocorre quando o consumidor paga pelo benefício do produto e não pelo produto em si. Tem como base o princípio de que aquilo que precisamos não é um CD e sim a música que toca nele, o

que precisamos é um buraco na parede e não uma furadeira, e se aplica a praticamente qualquer bem.”

O exemplo da empresa Uber, dado pela autora na categoria Produtos e serviços, pode ser considerada como o caso mais emblemático da economia do compartilhamento dada a sua popularidade entre consumidores de vários países. Dessa forma não modificou apenas o setor de transportes individuais, mas abriu portas para assimilação do mercado consumidor quanto ao modelo proposto pela economia compartilhada.

2.2 Surgimento

Vários fatores propiciaram o nascimento da Economia do compartilhamento, como a crescente preocupação ambiental, a recessão global, o avanço das tecnologias da informação, a ascensão das redes sociais. O evidente processo de crescimento da economia do compartilhamento também é atribuído por muitos ao fato do compartilhamento ser inerente a existência humana. (BOTSMAN E ROGERS, 2011)

Este modelo de negócio adequou-se muito facilmente a sociedade contemporânea, além de ser um modelo que permite o acesso sem o engessamento e fardos intrínsecos a posse. (BELK, 2009)

Assim ao final da primeira década do século XXI assistiu-se ao surgimento de um novo mercado com capacidade para remodelar as maneiras de consumir bens e serviços no processo.

Também deve-se considerar os avanços tecnológicos como o melhoramento do armazenamento de dados, disseminação de smartphones, agilidade operada pela Internet e a diminuição de distâncias geográficas com as tecnologias de geolocalização que fizeram emergir um cenário propício ao desenvolvimento de um novo mercado com potencialidade para remodelar a economia e as maneiras de consumir bens e serviços. (RAUCH E SCHLEICHER, 2015)

Este contexto socioeconômico fez surgir uma nova onda de empresas, que utilizam plataformas digitais para reunir pessoas, ativos e dados e combinar oferta e demanda de forma prática e muito ágil. Esse contexto favoreceu o surgimento da plataforma Airbnb, que vem ser o objeto de estudo desse trabalho.

2.3 Aspectos das Plataformas de Compartilhamento

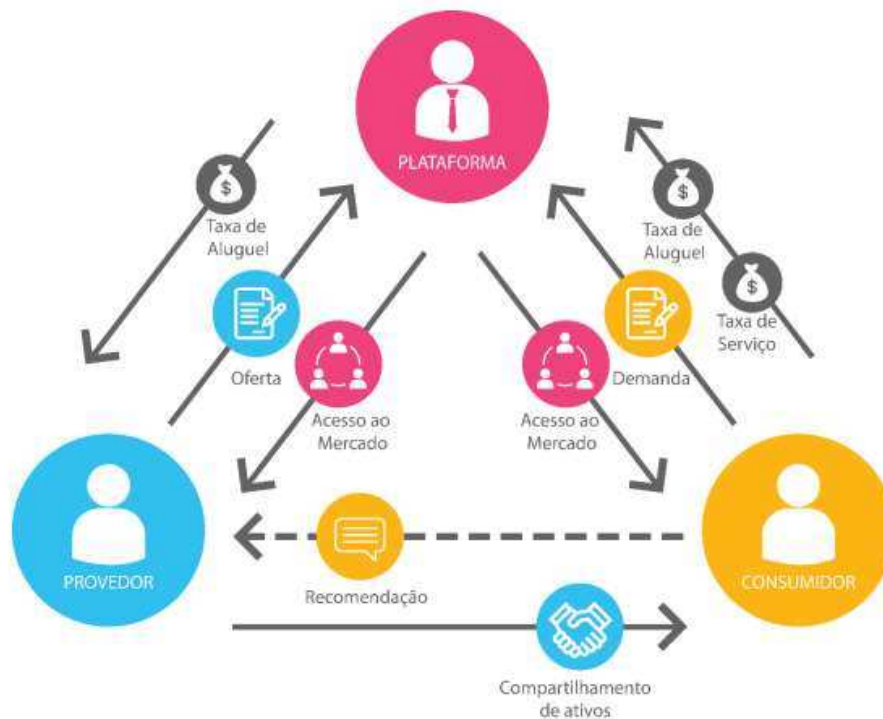
As plataformas de compartilhamento funcionam basicamente como intermediadoras entre usuários que ofertam e usuários que demandam. Possibilitando que bens indesejados ou subutilizados se tornem úteis novamente de maneira prática, conveniente e até rentável. (BOTSMAN E ROGERS, 2011)

Em matéria publicada no portal do jornal Estadão, em abril de 2018, o pesquisador Alexandre Nabil Ghobril explica que a economia do compartilhamento, em um sentido mercadológico, tem o seu foco voltado para itens com custos mais elevados, como é o caso de imóveis e automóveis. O que não significa que itens mais baratos não sejam objeto de compartilhamento, mas em relação a eles ainda parece mais vantajoso para consumidores obterem a sua posse.

Ghobril explica ainda que os tipos de produtos que de fato movimentam a economia do compartilhamento são aqueles em que o benefício que trazem é superior ao objeto em si, onde o acesso será mais importante do que a compra, que se torna irrelevante diante das vantagens somente do uso eventual.

Nesse sentido, a noção de economia do compartilhamento abrange uma série de modos de conexão entre o ofertante do bem ou serviço e o usuário. Pode, assim, tratar-se de locação, empréstimo, assinatura, revenda ou troca. A base comum, porém, que há é a da criação de valor pela maximização da utilidade e do uso de recursos existentes, reduzindo sua ociosidade. Esse modelo fomenta uma conexão na medida em que instiga interações sociais entre o ofertante do produto/serviço e o usuário/consumidor.

Na figura 01 é possível compreender a forma de interação entre consumidor, provedor e plataforma. Onde o consumidor busca na plataforma satisfazer suas demandas, ao passo que o provedor realiza sua oferta, a plataforma por sua vez possibilita a ambos o acesso ao mercado. O consumidor paga a taxa de aluguel que é transferida pela plataforma ao provedor, e ainda paga uma taxa pelo serviço oferecido pela plataforma. Mediante este pagamento, o provedor compartilha o ativo com o consumidor.



(FRANKLIN, 2018)

FIGURA 01 – RELAÇÃO ESTABELECIDA NA ECONOMIA DE COMPARTILHAMENTO

Importante se faz destacar que além dos bens tangíveis como o compartilhamento de objetos, a economia do compartilhamento também tem como objeto bens intangíveis, como a possibilidade conferida pela plataforma ao seu usuário de vivenciar experiências, como no caso do Airbnb, a possibilidade de hospedagem em um castelo, por exemplo, algo que para a boa parcela dos usuários seria um grande desejo, mas que dificilmente teriam acesso. (BELK, 2009)

Por conseguinte, o fenômeno da economia do compartilhamento pode ser interpretado de diversas perspectivas, sendo relevante destacar especialmente: a

econômica quando observa a redução de custos para os consumidores; a cultural como fruto de um genuíno processo de reação ao consumismo e adesão ao consumo sustentável, e como meio de inserção social quando viabiliza o acesso a bens/serviços de maior custo que eram inatingíveis a alguns consumidores no modelo clássico de consumo. (MIRAGEM E MARQUES, 2018)

Considerando ainda o exemplo da plataforma Airbnb verifica-se a possibilidade que a economia do compartilhamento oferece de não apenas entregar o valor do bem compartilhado, mas também a experiência que a ele está agregado, o que leva usuários a buscar este tipo de serviço não apenas por uma questão monetária. A possibilidade de experimentar bens e serviços temporariamente ao invés de compra-los e, por conseguinte, possuí-los, é um importante atrativo.

3 PLATAFORMA AIRBNB

3.1 Origem e funcionamento

A plataforma Airbnb é uma empresa que surgiu em 2008, nos Estados Unidos, em São Francisco – Califórnia. Região esta que recebeu a denominação de *Silicon Valley*, traduzido para o português como Vale do Silício, em alusão às várias empresas de alta tecnologia que surgiram ao longo da baía de São Francisco.

Fundada pelos então estudantes de design Nathan Blechardczyk, Brian Chesky, e Joe Gebbia, os quais buscavam um novo projeto, e identificaram uma oportunidade de negócio durante uma conferência de *designers* na cidade. Como grande parte dos hotéis da cidade estavam com as acomodações lotadas, decidiram alugar alguns espaços dentro do próprio apartamento, como a sala, cozinha e quarto dos fundos – além de um colchão inflável. Assim surgiu o nome “*Air, Bed and Breakfast*”, em português, colchão de ar e café da manhã. Para realizar a divulgação das acomodações inicialmente foi criado um site, apenas para divulgação. Os criadores conseguiram alugar seus colchões para três pessoas, uma mulher de meia idade, um indiano e um pai de família, ou seja, pessoas com perfis muito distintos. (MORALES, 2019)

A partir dessa experiência perceberam o vasto público que este modelo de hospedagem poderia alcançar. Tanto de turistas e viajantes buscando hospedagem com custos mais baixos, como de pessoas interessadas em ofertar hospedagem em suas próprias casas. (MORALES, 2019)

Os criadores então desenvolveram a plataforma Airbnb, que atualmente pode ser acessada tanto através do site, como através do aplicativo para smartphones.

No que se refere às relações jurídicas, são três os personagens na relação firmada no Airbnb: o anfitrião, o hóspede e a própria plataforma na função de intermediário.

De acordo com o regulamento do Airbnb, disponível em seu site na internet, os anfitriões podem se cadastrar e anunciar de forma gratuita na plataforma. Os espaços disponibilizados devem ser exclusivamente para fins de alojamento. O anúncio deve fornecer descrição detalhada dos imóveis, incluindo fotos e vídeos.

Para a realização de reserva o hóspede seleciona o espaço desejado, realiza o pagamento antecipado, preenchendo todos os dados bancários e o anfitrião tem até 24 horas para efetuar o aceite da transação, e confirmar o pagamento. O valor da reserva envolve vários fatores, o custo da diária em si atribuída pelos anfitriões, acrescido de taxas de limpeza ou taxas de hospedes adicionais, por exemplo.

Embora o cadastro e anúncio dos espaços seja gratuito, o Airbnb cobra dos anfitriões uma taxa de 3% em relação ao valor total de cada reserva confirmada. O hóspede também paga a plataforma uma taxa de 6% a 12% do valor da reserva.

Porém, a natureza dos serviços prestados pela plataforma ainda não possui um consenso, pois se observada sob a ótica do hospede se assemelha a uma prestadora de serviços de hotelaria, se observada sob a ótica dos anfitriões assemelha-se a uma prestadora de serviços de corretagem. Ao mesmo tempo em que é um serviço prestado exclusivamente em uma plataforma digital.

Portanto, considera-se como principal desafio regulatório a definição da natureza da atividade desenvolvida pela plataforma, pois somente a partir dessa definição seria desenvolvido um modelo regulatório mais adequado.

A importância da compreensão dos aspectos regulatórios da economia compartilhada advém do fato de que os seus efeitos afetam além dos agentes diretamente envolvidos, uma parcela do mercado e seus diferentes aspectos legais como direito do consumidor, direito trabalhista, direito tributário, ou ainda direito imobiliário.

3.2 Atuação no Brasil e regulamentação

O Airbnb iniciou suas atividades no Brasil no ano de 2012, disponibilizando naquele ano 3.500 hospedagens. No entanto, os eventos esportivos realizados no Brasil nos últimos anos contribuíram significativamente para a popularização da plataforma no país, a partir da Copa do mundo de 2014 e posteriormente com as Olimpíadas realizadas na cidade do Rio de Janeiro, onde o Airbnb foi fornecedor oficial dos serviços de hospedagem. Segundo informações fornecidas pelo Airbnb ao jornalista Bruno Capelas, publicadas no Jornal Estadão em 19 de abril de 2018, 2,2 milhões de pessoas se hospedaram em acomodações oferecidas por meio da plataforma no Brasil em 2017, um crescimento considerável em um período de apenas cinco anos.

Em virtude do seu modelo inovador, e da rápida assimilação pelo mercado consumidor, as relações jurídicas realizadas através da plataforma ainda carecem de regulamentação suficiente. As relações ocorridas por intermédio da plataforma ainda tornam-se mais desafiadoras por envolverem áreas diversas do direito.

Inicialmente, é de grande importância avaliar as características do serviço oferecido através do Airbnb, se este vem a ser equiparado a um serviço de hospedagem ou uma espécie de aluguel por temporada.

Considerando a Lei nº 11.771/2008, que disciplina a atividade de Turismo, defini-se “meios de hospedagem” como “os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviço de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede”, mediante a cobrança diária, compreende-se que o serviço prestado pelo Airbnb não assemelha-se a um serviço de hospedagem, visto que são ofertados imóveis ou parte de imóveis de propriedade particular, que não se enquadram como empreendimentos ou estabelecimentos, que oferecem hospedagem de uma forma mais estruturada e agregada a outros tipos de serviço, como recreação e refeições.

Assim, considera-se que a relação jurídica que ocorre entre anfitriões e hospedes na plataforma assemelha-se a uma locação por temporada, como estabelece o artigo 48 da lei nº 8.245/1991:

“Art. 48. Considera - se locação para temporada aquela destinada à residência temporária do locatário, para prática de lazer, realização de cursos, tratamento de saúde, feitura de obras em seu imóvel, e outros fatos que decorrem tão-somente de determinado tempo, e contratada por prazo não superior a noventa dias, esteja ou não mobiliado o imóvel.”

Há inclusive um Projeto de Lei do Senado Federal nº 748/2015, cujo objetivo é a alteração da Lei nº 8.245, de 18 de outubro de 1991, para atualizar o regime da locação para temporada, disciplinando a atividade de compartilhamento de imóveis residenciais por meio de sítios eletrônicos ou aplicativos. Onde contemplaria a plataforma Airbnb, e porventura daria maior segurança jurídica aos agentes envolvidos.

No âmbito do Direito Civil outro grande desafio regulatório diz respeito ao Direito Condominial, que diz respeito ao instituto dos condomínios edilícios. O Código Civil brasileiro dispõe sobre tal instituto a partir do seu artigo 1.331, tratando dos direitos e deveres dos condôminos, como usar e fruir livremente das suas unidades.

No entanto, os administradores de condomínios têm enfrentado desafios no que concerne a condôminos que disponibilizam seus imóveis através da plataforma Airbnb. Pois, tal prática permite que pessoas que não são consideradas como moradores ou hóspedes de moradores circulem nas dependências do condomínio, o que prejudica a manutenção da segurança e convivência harmoniosa entre condôminos.

Portanto, faz-se necessário que anfitriões que disponibilizem imóveis situados em condomínios que estes observem também as deliberações de assembléia e o estatuto do condomínio.

Quanto aos aspectos tributários, a regulamentação torna-se ainda mais complexa, pois os tributos devidos variam conforme a esfera de abrangência há tributos nacionais, tributos estaduais e tributos municipais. Variam ainda conforme a natureza da atividade, e outros aspectos específicos para cada estado da federação e municípios. No Brasil não há qualquer regulação dos serviços Airbnb quanto ao aspecto tributário, apenas existe a determinação de que os valores auferidos pelos anfitriões sejam declarados para fins de Imposto de Renda. Para tanto é necessário verificar as rendas e proventos auferidos pelos anfitriões, para determinação da base de cálculo e alíquota do imposto de renda. (PAYÃO E VITTA, 2018)

A regulamentação tributária das atividades da plataforma Airbnb e a relação dos seus agentes, anfitriões e hóspedes, passa principalmente pela dificuldade da definição do fato gerador da obrigação tributária, pois a obrigação tributária só nasce diante da plena e cabal identificação do conceito do fato com o conceito descrito na hipótese de incidência. (BARRETO, 2016)

No caso dos aspectos tributários também deve se considerar as questões econômicas, pois a regulamentação não pode vir a inviabilizar as atividades geradoras de riqueza para sociedade, ainda mais, as plataformas de compartilhamento que surgiram em momento de recessão global como oportunidade de renda para pessoas no mundo todo, em especial para o momento econômico atual do nosso país.

3.3 Aspectos jurídicos acerca do instituto da Responsabilidade Civil

Para contribuir com a reflexão acerca da Responsabilidade Civil da plataforma Airbnb com relação aos danos sofridos por seus usuários importante se faz destacar os conceitos da doutrina sobre este instituto.

O autor Silvio Rodrigues considera que “A responsabilidade civil é a obrigação que pode incumbir uma pessoa a reparar o prejuízo causado a outra, por fato próprio, ou por fato de pessoas ou coisas que dela dependam” (RODRIGUES, 2003, p. 6).

O termo responsabilidade Civil, conforme a definição de De Plácido e Silva é:

“Dever jurídico, em que se coloca a pessoa, seja em virtude de contrato, seja em face de fato ou omissão, que lhe seja imputado, para satisfazer a prestação convencionada ou para suportar as sanções legais, que lhe são impostas. Onde quer, portanto, que haja obrigação de fazer, dar ou não fazer alguma coisa, de ressarcir danos, de suportar sanções legais ou penalidades, há a responsabilidade, em virtude da qual se exige a satisfação ou o cumprimento da obrigação ou da sanção”. (SILVA, 2010, p. 642)

Atualmente a tendência no direito é de não deixar a vítima de atos ilícitos sem ressarcimento, de forma a restaurar seu equilíbrio moral e patrimonial. Conforme o entendimento de Carlos Alberto Bittar:

“O lesionamento a elementos integrantes da esfera jurídica alheia acarreta ao agente a necessidade de reparação dos danos provocados. É a responsabilidade civil, ou obrigação de indenizar, que compele o causador a arcar com as consequências advindas da ação violadora, ressarcindo os prejuízos de ordem moral ou patrimonial, decorrente de fato ilícito próprio, ou de outrem a ele relacionado”. (BITTAR, 1994, p. 561)

Assim, compreende-se que se há entre as partes uma prestação convencionada, cabe aquele que é imputado um dever jurídico a responsabilidade, tanto de satisfazer aquilo que foi acordado, quanto as sanções impostas diante do descumprimento da obrigação.

No entanto, é imprescindível destacar que como preleciona Maria Celina Bodin de Moraes:

“Ao definir dano moral por meio da noção de sentimento humano, isto é, utilizando se dos termos “dor”, “espanto”, “vergonha”, “aflição espiritual”, “desgosto”, “injúria física ou moral”, em geral qualquer sensação dolorosa experimentada pela pessoa, confunde-se o dano com a sua (eventual) consequência. Se a violação à situação jurídica subjetiva extrapatrimonial acarreta, ou não, um sentimento ruim, não é coisa que o Direito possa ou deva averiguar. O que o ordenamento jurídico pode (e deve) fazer é concretizar, ou densificar, a cláusula de proteção humana, não admitindo que violações à igualdade, à integridade psicofísica, à liberdade e à solidariedade (social e familiar) permaneçam irressarcidas” (MORAES, 2003, p. 128)

Dito isto, têm-se que o dano moral decorre da violação a uma situação jurídica subjetiva extrapatrimonial, que encontra proteção no ordenamento jurídico através da cláusula geral de tutela da personalidade que foi instituída e tem como fonte o princípio da Dignidade da Pessoa humana.

A dignidade da pessoa humana constitui um dos pilares do direito brasileiro. Pois, a partir do advento da Carta Magna de 1988, este instituto consta como um dos princípios fundamentais da Constituição:

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

(...)

III - a dignidade da pessoa humana.

Tratando-se do Código de Defesa do Consumidor, sua origem está vinculada à Constituição Federal, a qual, em seu artigo 170, inciso V, indica a defesa do consumidor como um dos princípios da ordem econômica, e em seu artigo 5º, inciso XXXII dispõe que o Estado deverá promover a defesa do consumidor. Portanto, a fundamentação do Direito do Consumidor reside em uma determinação da Constituição Federal.

O consumidor é a parte presumidamente mais fraca da relação de consumo, dessa forma, o Direito do Consumidor destina-se a proteção deste frente ao fornecedor em virtude do princípio da vulnerabilidade, que tem como base a fragilidade do consumidor perante o fornecedor, que é dotado de conhecimento técnico e científico, o deixando praticamente em uma situação de submissão nas relações de consumo. Sendo assim, o significado de consumidor já pressupõe por si só a presença da vulnerabilidade. (MARQUES E BENJAMIN, 2010)

Como pode-ser perceber sendo o consumidor a parte mais vulnerável da relação de consumo, o cumprimento das obrigações convencionadas entre este e o fornecedor se tornam ainda mais imprescindíveis.

Importante realizar a distinção entre os conceitos de vulnerabilidade e hipossuficiência. A hipossuficiência surge na fase processual quando o consumidor deve apresentar em juízo as provas acerca do caso, porém não possui condições para tanto. O critério utilizado para a apreciação da hipossuficiência é técnico-científica, onde o consumidor deve demonstrar que não possui condições de reunir provas suficientes quanto ao descumprimento do dever jurídico por parte do fornecedor. (NUNES, 2015)

Assim, compreende-se que o aspecto econômico constitui a principal diferença entre vulnerabilidade e hipossuficiência. Pois a vulnerabilidade está relacionada a uma fragilidade econômica e técnica do consumidor, já a hipossuficiência diz respeito apenas a uma fragilidade econômica.

É essencial para compreensão do papel dos agentes na relação de consumo, as definições de consumidor e fornecedor.

O Código de Defesa do Consumidor define, no caput do seu artigo 2º, o consumidor como a pessoa física ou jurídica que adquire produto ou serviço como destinatário final. Compreenda-se destinatário final como aquele que adquire produto ou serviço para uso próprio e não para desenvolvimento de outra atividade negocial.

Percebe-se, portanto, que a qualidade de consumidor não é restrita à pessoa natural ou física, uma vez que, em nosso sistema, a pessoa jurídica também pode receber esse designativo. Tudo depende da circunstância de o agente atuar ou não como destinatário do produto ou serviço. (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2012)

O fornecedor, por sua vez, está definido no art. 3º do Código de Defesa do Consumidor como a pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, além dos entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de

produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou de prestação de serviços.

Assim, diante da definição apresentada pelo Código de Defesa do Consumidor, a plataforma Airbnb pode ser considerada como um agente da relação de consumo, na condição de fornecedor, como uma empresa prestadora de serviços de hospedagem, e não apenas uma empresa de tecnologia como esta se autodenomina.

O legislador consagrou a responsabilidade civil objetiva nas relações de consumo. É o que se depreende do art. 12 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, **independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores** por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos. (grifo não constante no original)

Portanto, a responsabilidade do fornecedor pelo dano causado ao consumidor é, em regra, objetiva, ou seja, existe independentemente da culpa. (BENJAMIN, MARQUES E BESSA, 2008).

O Código de Defesa do Consumidor adotou o princípio da responsabilidade objetiva, no qual respondendo o fornecedor, independentemente de culpa ou dolo, por eventual dano sofrido pelo consumidor. O caput do art. 14, trata da responsabilidade objetiva do fornecedor, ao estabelecer que o fornecedor de serviço responde, independentemente da existência de culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Quanto a reparação do dano moral o Código de Defesa do Consumidor admite a reparação em seu artigo 6º, inciso VI, dispondo que um dos direitos básicos do consumidor é quanto à efetiva prevenção e reparação dos danos morais individuais, coletivos e difusos.

O dano moral diz respeito àquilo que afeta a paz interior do indivíduo. A moral está fora da esfera material e patrimonial da pessoa. A dor sofrida pela vítima de dano moral não é suscetível de uma avaliação econômica, pois não afeta seu patrimônio. Porém, a vítima tem o direito de ser reparada pelo dano suportado, tem direito à uma indenização. Essa indenização tem características próprias que não se confundem com indenização por dano material. (NUNES, 2015)

Por sua vez, a indenização por dano material tem a finalidade de devolver à vítima o que fora desfalcado em razão do dano. Já a indenização por dano moral tem um duplo objetivo, a de compensar a vítima de modo a amenizar a dor suportada e também serve como uma forma de punir o ofensor de modo a coibir outro comportamento danoso. (NUNES, 2015)

Portanto, compreende-se que embora ainda muito carente de regulamentação adequada, as relações jurídicas ocorridas no âmbito da plataforma Airbnb são uma realidade cada vez maior. De forma que é inevitável que ocorram conflitos entre seus agentes, e que porventura venham a se configurar em demandas judiciais.

Ao judiciário brasileiro resta, portanto, se valer da interpretação da legislação já existente, como o Código de Defesa do Consumidor, e a própria Carta Magna, para buscar soluções eficientes para as demandas da sociedade.

3.4 Principais Reclamações dos Usuários no Brasil

Importante destacar as principais reclamações dos usuários quanto ao serviço oferecido pela plataforma. Para a realização deste trabalho foi realizada uma consulta ao portal Reclame Aqui, portal brasileiro de reclamações contra empresas sobre atendimento, compra, venda, produtos e serviços, que oferece serviços gratuitos, tanto para os consumidores postarem suas reclamações quanto para as empresas responderem a elas. O referido portal foi acessado através do endereço <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/airbnb/>, no quesito reputação, através do filtro últimos 12 meses, verificou-se que no período de 01 de junho de 2018 a 31 de maio de 2019, a empresa Airbnb teve seus serviços avaliados como regular, auferindo uma nota média de 6,9 (Total de 0 a 10).

Foi constatado ainda que durante este período foram realizadas 2.768 reclamações de usuários. As principais reclamações são referentes a “estorno do valor pago”, “propaganda enganosa”, e problemas diversos definidos como “outros problemas”.

O portal ainda disponibiliza uma relação das principais reclamações sobre a empresa, organizadas por categorias, produtos e serviços, e tipos de problemas de até três anos, registradas na aba geral. Quais sejam: aluguel de casa (3910 reclamações), problemas com o site (1812 reclamações), anúncios e classificados (585 reclamações), não categorizado (308 reclamações), não encontrei meu problema (276 reclamações), e meios de pagamentos eletrônicos (23 reclamações).

Dentre este universo de reclamações, evidente que alguma parcela se tenha configurado como lide e buscado o judiciário para resolução dos conflitos.

Portanto, com o objetivo de esclarecer de que forma a jurisprudência atual compreende a responsabilidade civil da plataforma Airbnb pelos danos sofridos por seus usuários, foi realizada uma busca por jurisprudência nacional, onde houvesse como promovida a empresa “Ache Lugar para ficar Airbnb Brasil Ltda – Serviços de Cadastro de Hospedagem”, razão social da Airbnb no Brasil, e como promovente pessoas físicas.

Assim, foi realizada consulta ao banco de jurisprudência do portal Jusbrasil, disponível através do endereço: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/>. Onde foram utilizados os seguintes filtros: data/intervalo personalizado – período de 01 de dezembro de 2018 a 31 de maio de 2019; grau de jurisdição – todos; ementa – todos; tribunal – todos; tipo de conteúdo jurisprudência. Foram encontrados 07 julgados, destes foram selecionados 04 julgados, que possuem em comum o fato de serem pedidos de danos morais e materiais por parte de usuários em face da empresa Airbnb devido a cancelamento de reserva de hospedagem por parte dos anfitriões.

Importante destacar a percepção dos consumidores com relação à responsabilidade da empresa Airbnb quanto aos danos sofridos. Pois, ao iniciar uma demanda judicial contra a referida empresa, embora o cancelamento de hospedagem seja uma ação que se dá pela vontade do anfitrião, significa que o consumidor compreende que a plataforma é responsável pelos danos sofridos mesmo que de certa forma não seja uma ação direta da plataforma o cancelamento de reserva.

A seguir será realizada uma breve análise de cada um dos 04 julgados selecionados durante a pesquisa, onde serão observados os aspectos jurídicos e jurisprudenciais.

4 ASPECTOS JURISPRUDENCIAIS ACERCA DA RESPONSABILIDADE CIVIL DA PLATAFORMA AIRBNB COM RELAÇÃO AOS DANOS SOFRIDOS POR SEUS USUÁRIOS

Através dos julgados selecionados buscar-se-á perceber de que forma o judiciário brasileiro tem compreendido a medida da responsabilidade da empresa Airbnb em meio à relação triangular plataforma, anfitrião e hospede.

O primeiro caso consiste no cancelamento de reserva no exterior, na cidade de Bruxelas/BE, promovido pelo anfitrião no primeiro de dia de hospedagem, ou seja, o dia do check-in. Veja:

1. Trata-se de recurso nominado através do qual buscam os recorrentes a condenação da recorrida em danos materiais e morais, sob o fundamento de que não puderam usufruir de hospedagem previamente reservada por intermédio da recorrida, AIRBNB. 2. Os autores efetuaram, no dia 07/05/2018, através do domínio eletrônico da recorrida, (ID 6538461) reserva de hospedagem na cidade de Bruxelas/BE para o período de 08 a 11 de julho/2018. No dia 27 de junho do referido ano, o anfitrião solicitou que os recorridos cancelassem a reserva, sob o fundamento de que um parente seu estaria se hospedando no mesmo imóvel. 3. Em resposta, os recorrentes se opuseram ao pedido do anfitrião, mas se disponibilizaram a aceitar uma outra hospedagem com as mesmas qualificações e valores da já reservada, desde que o próprio anfitrião realizasse a busca junto ao Airbnb. O proprietário do imóvel, entretanto, permaneceu silente, sendo que somente no dia 08/07/2018 (data programa para o check-in) procedeu ao cancelamento da reserva. 4. Os recorrentes, assim, chegaram ao imóvel reservado e neles não puderam ingressar, uma vez que o anfitrião sequer estava presente para prestar alguma informação. Tiveram, então, que buscar uma outra hospedagem para passar a noite, passando pelas dificuldades inerentes para localizar alguma disponível para o mesmo dia, especialmente por se tratar de cidade turística e com idioma estrangeiro. 5. Frise-se que o anfitrião, em momento algum, deixou em evidência que iria proceder ao cancelamento da reserva, uma vez que tinha apenas perguntado se os recorrentes poderiam, eles mesmos, efetuar a desistência. De forma que, quando os autores se manifestaram negativamente à sua pretensão, poderia o anfitrião, desde já, ter cancelado a reserva. 6. A partir do momento que o anfitrião se quedou silente após a recusa dos recorrentes, é justo reconhecer que eles se cercaram da legítima expectativa de que sua reserva continuava vigente, tendo havido no comportamento do anfitrião quebra dos deveres de lealdade e confiança, próprios da boa-fé objetiva (art. 4º, III, do Código de Defesa do Consumidor - CDC). **7. O art. 20 do CDC estabelece a responsabilidade solidária e objetiva de todos os fornecedores que atuam dentro da cadeia de consumo sempre que o serviço for prestado com vício de qualidade. Determinando a lei que todos os fornecedores respondem integralmente perante o consumidor lesado, não pode o recorrido querer imputar a outro fornecedor da cadeia a responsabilidade pelo ilícito, estando tal pretensão na contramão do objetivo do legislador, que é o de proteger a parte mais frágil da relação. Ademais, poderá o recorrido, após indenizar os recorrentes, se assim entender pertinente, buscar via ação regressiva responsabilizar o fornecedor que deu causa ao dano, tendo meios à sua disposição muito mais aptos para fazê-lo do que o consumidor.** 8. O ato ilícito, pois, resta caracterizado, assim como o dano moral, diante da angústia suportada pelos recorrentes, que com as limitações dos meios de comunicação próprias de quem viaja ao exterior ficaram sem ter acesso à hospedagem previamente agendada. 9. Em relação à quantificação do dano moral, considerando o dano suportado pelos recorrentes, associado à necessidade de

desencorajar a repetição do comportamento desidioso e à capacidade econômica da recorrida, considero que o valor de R\$ 3.000,00 para cada recorrente é suficiente para compensar o infortúnio sofrido, ao tempo em que não promove enriquecimento ilícito. 10. Entretanto, não há que se falar em dano material na espécie, uma vez que o recorrido procedeu à devolução da quantia paga pela reserva cancelada, no valor de R\$ 453,80 (ID 6538481), montante este que abarca o despendido pelos recorrentes - R\$ 417,60 - para a diária do dia 08/07/2018. 11. Recurso CONHECIDO e PROVIDO EM PARTE. Sentença reformada para condenar o recorrido a indenizar cada um dos recorrentes no valor de R\$ 3.000,00 a título de danos morais. Juros de mora de 1% ao mês desde a citação, e correção monetária pelo INPC a partir deste julgamento. Custas recolhidas. Sem condenação em honorários diante da ausência de recorrente vencido (art. 55 da Lei 9.099/95). (Grifo não constante no original)

(TJ-DF 07349868920188070016 DF 0734986-89.2018.8.07.0016, Relator: JOÃO LUÍS FISCHER DIAS, Data de Julgamento: 20/03/2019, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, Data de Publicação: Publicado no DJE : 28/03/2019 . Pág.: Sem Página Cadastrada.)

É possível compreender a partir da leitura do ponto 7 e 8 a compreensão do tribunal quanto a responsabilidade da plataforma diante dos danos sofridos pelos usuários. Pois, depreende-se da leitura que a plataforma em sua contestação atribuiu a responsabilidade dos danos ao anfitrião que realizou o cancelamento da reserva em tempo inábil. No entanto, partindo do que está expressamente no Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 18, o qual elucida que são fornecedores todos aqueles pertencentes à cadeia de fornecimento, e, portanto, responsáveis solidariamente pelos danos sofridos, a turma recursal julgou procedente o pedido de indenização em face da empresa Airbnb.

Desse modo, são responsáveis diretos pelo vício, todos aqueles que participam diretamente do evento danoso, e, por conseguinte, caberá ao consumidor escolher e acionar qualquer dos envolvidos, exigindo assim os seus direitos. Dessa afirmação compreende-se que dentre os participantes da cadeia de fornecimento do produto, e por consequência do surgimento do vício, caberá ao consumidor escolher, um ou todos, dentre aqueles envolvidos em tal acontecimento, para acionar, se necessário, judicialmente. (NUNES, 2015)

Tendo em vista os transtornos suportados pelos recorrentes na busca de hospedagem no seu primeiro dia de viagem em um país estrangeiro, compreende-se justa o quantum indenizatório de R\$ 3.000,00 (Três mil reais) para cada recorrente. Considera-se também que este valor contempla o caráter pedagógico da sentença e suficiente para compensar o infortúnio sofrido, ao tempo em que não promove enriquecimento ilícito.

O segundo processo também trata de cancelamento de reserva de hospedagem, em imóvel localizado na cidade de Nova York - EUA, onde as reservas foram realizadas com dois meses de antecedência, e, no entanto, ao chegarem ao destino à anfitriã realizou o cancelamento da reserva, alegando que sua irmã veio a óbito.

O juízo considerou o pedido das autoras procedente e fixou o quantum indenizatório em virtude dos danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (Cinco mil reais) para cada autora. As partes apelaram da sentença alegando o abandono, em razão do cancelamento repentino da hospedagem, e a situação “vexatória e angustiante”. Assim o juízo compreendeu que seria justo a majoração do valor quantum

indenizatório de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para o valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) a ser pago a cada autora do processo.

A seguir é possível verificar a majoração do valor referente aos danos morais na ementa do processo:

HOSPEDAGEM. CANCELAMENTO. SUPOSTO FATO DE TERCEIRO. DANO MATERIAL E MORAL. QUANTUM INDENIZATÓRIO. Fato ocorrido a parceiro do prestador dos serviços, integrante da mesma cadeia de consumo, não o exime de responsabilidade pelos danos causados pelo inadimplemento. **Em decorrência do repentino cancelamento da hospedagem, as autoras foram compelidas a custear um valor superior ao da estadia original, fazendo jus ao pagamento da diferença pelos danos materiais. Além do cancelamento da reserva da hospedagem, com seus naturais e indiscutíveis transtornos, houve evidente abandono das consumidoras, deixadas sem suficiente assistência, ensejando a compensação por dano moral, cujo valor comporta majoração de R\$ 5.000,00 para R\$ 15.000,00, devido a cada uma das autoras.** (Grifo não constante no original)

É possível perceber que o juízo considerou o repentino cancelamento da hospedagem, e todos os transtornos que foram gerados em função do cancelamento, o abandono das consumidoras, a assistência insuficiente por parte da empresa ré, para majorar o valor da compensação pelos danos morais sofridos.

No resumo do processo exposto a baixo é possível perceber que inicialmente a Airbnb considerou o fato do falecimento da irmã da anfitriã um caso fortuito externo alheio a sua vontade, e que havia dado assistência suficiente às autoras realizando a devolução do valor integral pago pela reserva, se prontificando para ajudar a encontrar uma nova hospedagem, além de ter enviado um cupom de desconto no valor de R\$ 520,00 (quinhentos e vinte reais) para reservas futuras realizadas pela plataforma. Assistência esta que, como já exposto, foi considerada pelo juízo insuficiente, e como relatada no processo, não houve uma ação concreta por parte da ré para hospedar as autoras, já que as mesmas no seu primeiro dia de viagem tiveram que percorrer vários hotéis da cidade de Nova York em busca de hospedagem, o que obviamente frustrou todo planejamento de viagem.

As partes apelam (id 4669499; 4669503) da sentença da 22ª Vara Cível de Brasília (id 4669496) que julgou procedente a demanda para condenar a ré a pagar às autoras a importância de R\$ 1.997,19, a título de indenização por danos materiais, e R\$ 5.000,00 para cada uma das requerentes, totalizando R\$ 10.000,00, para compensar dano moral. Ao final, condenou a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da condenação (CPC 85, § 2º). As autoras recorrem, exclusivamente, quanto ao valor fixado para compensar dano moral. **Assinalam que, em que pese o abandono, em razão do cancelamento repentino da hospedagem, e a situação “vexatória e angustiante”, por chegarem à Nova Iorque-EUA sem local para se hospedar, o Juízo fixou em apenas R\$ 5.000,00 o quantum indenizatório a título de dano moral.** Afirmam que, apesar da reserva e pagamento antecipado – aproximadamente dois meses antes da data agendada para a viagem –, foram surpreendidas com a informação de que não teriam onde pernoitar quando já haviam chegado aos Estados Unidos, sendo-lhes negada a chance de desistir da viagem ou ainda de providenciar local similar para a hospedagem. Asseveram que a ré limitou-se a informar que restituiria o que elas haviam pago, sem se preocupar em resolver concretamente o problema da falta de hospedagem. Defendem a aplicação da teoria da indenização pelo tempo livre perdido, visto que foram obrigadas

a sair com as malas em punho atrás de hospedagem emergencial em Nova Iorque, perdendo o primeiro dia de viagem percorrendo diversos hotéis. Colacionam precedentes do STJ e deste TJDFRJ que indicam a fixação de condenações em patamares superiores. **A ré, por seu turno, defende a incidência de excludente de responsabilidade por caso fortuito externo e afirma que assim que tomou conhecimento do cancelamento realizado pelo anfitrião, entrou imediatamente em contato com a apelada responsável pela reserva, a fim de oferecer ajuda para encontrar uma nova acomodação através da plataforma, porém a mensagem nunca foi respondida. Alega que, diante do silêncio das apeladas, o que lhe restou foi reembolsar, imediatamente, o valor integral do montante pago pela reserva frustrada. Sustenta que o falecimento do irmão da anfitriã configurava motivo justo para o cancelamento da reserva do apartamento, segundo as políticas e termos de uso do serviço prestado e que, em sinal de gentileza, ofereceu um cupom de desconto no valor de R\$ 520,00 para reservas futuras realizadas pela plataforma.** Assevera que as apeladas obtiveram o reembolso integral do valor despendido a título de reserva via Airbnb, rejeitaram o auxílio da empresa, optaram por reservar hotel mais caro e ainda assim pretendem a indenização por suposto dano material englobando os gastos, o que resulta em enriquecimento ilícito. Defende que tomou todas as medidas cabíveis e que não está configurada a falha na prestação de serviço. Assevera que o simples inadimplemento contratual não acarreta abalo moral. Caso mantida a sentença, requer, subsidiariamente, a minoração do quantum arbitrado em face do conteúdo econômico da demanda e em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. (Grifo não constante no original)

(TJ-DF 07323373620178070001 DF 0732337-36.2017.8.07.0001, Relator: FERNANDO HABIBE, Data de Julgamento: 22/05/2019, 4ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE : 28/05/2019 . Pág.: Sem Página Cadastrada.)

O terceiro julgado diferente dos anteriores foi considerado improcedente, e em sede de recurso, a turma recursal manteve a decisão. A turma considerou que o conjunto probatório apresentado pelo autor não subsidiava a reparação por danos morais, pois não foi constatada grave afetação aos direitos da personalidade do mesmo. A turma compreende ainda que o mero descumprimento contratual, por si só, não é apto a ensejar a indenização por dano extrapatrimonial. Considera ainda que apesar de haver contratempus com o cancelamento da reserva, a empresa ré demonstrou empenho em resolver a questão prestando a assistência suficiente ao autor e seus acompanhantes. É o que se depreende do resumo do processo, exposto a baixo, em destaque dos trechos grifados.

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. CANCELAMENTO DE RESERVA DE HOSPEDAGEM REALIZADA PELO SITE DO RÉU. AIRBNB. FORÇA MAIOR COMPROVADA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. 1. Trata-se de ação de indenização por danos morais. Narra o autor que sua namorada firmou contrato com a ré para aluguel de um apartamento por temporada na cidade de Nova York (EUA). Alega ter descoberto, ao chegar no destino, na hora do check in, que o proprietário do imóvel havia cancelado a reserva. Aduz que em razão do cancelamento foi obrigado a se hospedar em um hotel de categoria inferior ao apartamento alugado. Diante dos dissabores pelos quais alega haver experimentado, pleiteia indenização por dano moral. 2. **A ré, por sua vez, em defesa, argumenta, em síntese, que o cancelamento do aluguel ocorreu por força maior, em razão de problemas na**

estrutura do imóvel (vazamento no telhado). Aduz ter prestado toda a assistência ao recorrente e seus acompanhantes, inclusive reembolsando a namorada do autor com os gastos da reserva do hotel.

3. Incidem as regras insertas no Código de Defesa do Consumidor, na medida em que se trata de relação de consumo o conflito trazido aos autos, como quer a dicção dos Arts. 2º e 3º do CDC. 4. No presente caso, a namorada do autor firmou contrato de aluguel por temporada, com a intermediação do site da ré. 5. Das provas colacionadas aos autos, verifica-se que o contrato de locação firmado pela namorada do autor foi cancelado, no dia do check in, por motivo de força maior, danos na estrutura do imóvel locado (id 7743984). 6. Contudo, restou comprovado nos autos que a ré, além de ofertar à namorada do autor outros imóveis para locação (id 7743957), a restituiu dos gastos com o hotel por ela escolhido. 7. O dano de natureza extrapatrimonial decorre do abalo a qualquer dos atributos da personalidade, em especial à dignidade da vítima, desencadeada pelo evento (art. 5º, V e X da CF). 8. No presente caso, não há comprovação de exposição do recorrente a qualquer situação externa vexatória suficiente a demonstrar dano psicológico ou ofensa a atributos da personalidade (art. 373, inc. I do CPC). **9. O conjunto probatório não subsidia a reparação por danos morais, eis que não se verifica, na espécie, grave afetação aos direitos da personalidade do recorrente. O mero descumprimento contratual, por si só, não é apto a ensejar a indenização por dano extrapatrimonial. 10. A despeito do inegável contratempo sofrido pelo autor com o cancelamento da reserva anteriormente realizada, no caso em exame, tem-se que a ré se empenhou em resolver a questão prestando a assistência necessária ao recorrente e seus acompanhantes** (id 7743956-1), inclusive com reembolso da despesa com o hotel (id 7743985-20). 11. Noutra plana, por força do art. 6º, III, c/c art. 54, § 4º, ambos do CDC, é direito do consumidor o acesso à informação adequada, clara e ostensiva acerca das cláusulas restritivas ao contrato. No caso sob análise, consta nos autos que a ré/recorrida prestou a informação clara e ostensiva acerca das possíveis causas de cancelamento do contrato (id 7743981), inclusive aqueles que poderiam ocorrer no dia do check in. **12. Além disso, como muito bem fundamentou a doutra magistrada ao julgar improcedente o pedido, quem utiliza os serviços dos sites de intermediação para locação por temporada, sabe de antemão que há risco de inadimplemento, seja na hipótese de o hóspede não comparecer, seja do locador de desistir de locar seu imóvel. Por isso, a adesão aos serviços de locação disponibilizados pelo site envolve também a assunção dos riscos correspondentes.**13. A situação tal como narrada nos autos não evidencia vilipêndio a direitos da personalidade da parte requerente, constituindo-se, tão-somente, em dissabor, próprio do dia a dia, sem maiores consequências para a parte autora. Dessa forma, incabível a vindicada reparação por danos morais. 14. Recurso conhecido e improvido. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. 15. Condenada a recorrente ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da causa. 16. A súmula de julgamento servirá de acórdão, conforme regra do art. 46 da Lei n. 9.099/95.

(TJ-DF 07394652820188070016 DF 0739465-28.2018.8.07.0016, Relator: CARLOS ALBERTO MARTINS FILHO, Data de Julgamento: 02/05/2019, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Publicação: Publicado no DJE : 09/05/2019 . Pág.: Sem Página Cadastrada.)

Interessante observar que neste julgado tanto a magistrada quanto a turma recursal imputou ao usuário assunção de riscos ao utilizar a plataforma,

considerando que o usuário tem o conhecimento prévio de que há a possibilidade do anfitrião cancelar a reserva, assim como do hospede desistir da locação.

O quarto julgado oriundo do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, em mais um julgado recente, uma família de sete pessoas, dentre elas dois idosos, realizou a reserva de um imóvel na cidade de Nova Iorque, através da plataforma Airbnb, com dois meses de antecedência. Ocorreu que a reserva foi cancelada momentos antes do embarque ao destino final, como exposto a seguir:

Consumidor. Ação de indenização por dano moral movida contra airbnb brasil. Autores que planejaram viagem em família à cidade de nova iorque, com estadia reservada na plataforma digital da ré com 2 (dois) meses de antecedência. Cancelamento da reserva momentos antes de embarcarem ao destino final. Alegada a falta de assistência pela empresa ré. Sentença de parcial procedência. Insurgência de ambas as partes. Apelo dos autores que se restringe ao pedido de majoração do quantum indenizatório arbitrado pelo juízo a quo. Recurso adesivo do airbnb. Ausência do nexo de causalidade ante a culpa exclusiva da proprietária do imóvel locado (anfitriã). Sustentada a ausência de falha nos serviços prestados. Plataforma que providenciou a reserva de hotel para os autores na primeira noite na cidade e elencou diversas opções de estadias alternativas em seu sistema. Reembolso da reserva e do valor gasto a maior com a hospedagem em hotel no restante da viagem. Defendida a ausência de ato ilícito indenizável. Alegada a não comprovação de constrangimentos dignos de abalar os direitos da personalidade. Pleito subsidiário de redução do montante arbitrado na primeira instância. Insubsistência. Código de defesa do consumidor aplicável na hipótese. Plataforma que integra a cadeia de fornecedores, pois realiza a divulgação de imóveis de anfitriões a si vinculados. **Princípio da solidariedade. Consumidor que pode escolher quem irá acionar. Faculdade da empresa ré de ingressar posteriormente com ação regressiva contra a anfitriã. Responsabilidade objetiva. Exegese dos artigos 2º, 3º, 7º, 14 e 30 do cdc. Responsabilização cabível na hipótese. Dano moral. Configuração. Autores que planejaram a viagem em imóvel bem localizado e que primavam pelo conforto. 7 (sete) autores, dentre eles 2 (dois) idosos e 1 (uma) paciente recém diagnosticada com linfoma não-hodgkin (cid10 c83). Debilidade presumível. Reserva inicial em apartamento com 4 (quatro) quartos na 5ª avenida, em frente ao central park. Empresa ré que os alocou na primeira noite em hotel com apenas 1 (um) quarto e 1 (um) banheiro. Estadia providenciada pelos próprios autores nos demais dias. Falha na prestação de serviços evidenciada no caso concreto. Quantum indenizatório. Empresa ré que mitigou parcialmente os danos sofridos pelos autores ao reembolsá-los de suas despesas e enumerar imóveis alternativos em sua plataforma. Assistência que, no entanto, não foi suficiente para afastar a necessidade de indenização. Opções que, apesar de disponíveis no site, não foram exitosas. Alta temporada na cidade.** Juízo a quo que fixou a condenação da ré em r\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor. Acerto do magistrado. Manutenção do valor arbitrado, levando-se em consideração a capacidade econômico-financeira das partes. Autores que pretendem a condenação da ré ao pagamento integral dos ônus sucumbenciais. Pleito inicial de condenação da ré à indenização no importe de r\$ 100.000,00 (cem mil reais). Condenação em r\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) no total. Autores que decaíram em parte do seu pedido. Ônus distribuídos de forma proporcional. Fixação de honorários recursais. Sentença mantida. Apelo da parte autora e recurso adesivo da ré desprovidos. (Grifo não constante no original)

(TJ-SC - AC: 03012223720188240039 LAGES 0301222-37.2018.8.24.0039, RELATOR: MARCUS TULIO SARTORATO, DATA DE JULGAMENTO: 16/04/2019, TERCEIRA CÂMARA DE DIREITO CIVIL)

Mais uma vez, como já visto nos julgados anteriores o tribunal considerou o Princípio da Solidariedade. E ainda ressaltou a Responsabilidade Objetiva da empresa ré, pois como ensina Benjamin, Marques e Bessa (2010) a responsabilidade do fornecedor pelo dano causado ao consumidor são, em regra, objetiva, ou seja, existe independentemente da culpa. Foi ainda considerado a assistência insuficiente da empresa ré, que se limitou a alugar a família em outro imóvel de tamanho muito inferior ao já reservado, em outra localização, devolver os valores já pagos e sugerir que os autores escolhessem um novo imóvel na plataforma para alugar. Diante dos fatos, o tribunal arbitrou uma indenização no valor de R\$ 5.000,00 (Cinco mil Reais) para cada autor, um total de R\$ 35.000 (Trinta e cinco mil reais).

Nos casos apresentados é possível identificar que a jurisprudência atual considera a plataforma Airbnb como fornecedora, e, portanto, parte da relação de consumo. E dessa forma capaz de suportar a responsabilidade imputada àqueles que prestam serviços e devem prezar pela dignidade da pessoa humana, pilar do nosso ordenamento jurídico.

Dentre os casos apresentados apenas em um caso os pedidos do autor não foram considerados procedentes. E não pelo fato de a plataforma Airbnb não ser considerada responsável pelos danos sofridos pelos usuários, mas sim, considerando que o cancelamento de reserva consistiu apenas em meros dissabores, que não ensejam danos morais.

5. CONCLUSÃO

O momento histórico atual está repleto de rupturas de paradigmas, dentre eles, apresentam-se novas formas de consumo, como é o caso das plataformas de compartilhamento, de forma mais específica da plataforma Airbnb. O crescimento deste modelo de negócio nos últimos anos demanda estudos sob as mais diversas óticas, não apenas econômicas. Dessa forma não poderia as ciências jurídicas, abster-se de debruçar sobre as questões que envolvem essa nova forma de consumo.

Diante da pesquisa realizada, foi possível constatar que de fato, em virtude da definição trazida pelo Código de Defesa do Consumidor a plataforma Airbnb se configura como agente da relação de consumo na condição de fornecedor, e, portanto, torna-se responsável pelos danos sofridos por seus usuários, considerando também o princípio da vulnerabilidade do consumidor, como a parte mais frágil da relação de consumo, e o conceito de Responsabilidade objetiva estabelecido pela doutrina.

No que concerne à jurisprudência atual, foi evidenciado a compreensão dos tribunais quanto à responsabilidade da plataforma. Também foi possível perceber que a legislação pátria é suficiente para embasar as decisões dos tribunais, já que os julgados que consideram os pedidos de danos morais e materiais procedentes, utilizam-se do Código de Defesa do Consumidor para fundamentar suas decisões, além do princípio da dignidade da pessoa humana, que na condição de pilar do nosso ordenamento jurídico permeia a legislação infraconstitucional.

Por fim, entende-se que aqueles que auferem lucros ao explorar qualquer atividade econômica, mesmo que como mediadores, estão sujeitos a arcar com os danos sofridos pelo consumidor final. Embora muitos sejam os benefícios trazidos pelo desenvolvimento tecnológico e, por conseguinte por novos modelos de consumo, o respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana e ao instituto da responsabilidade civil são imprescindíveis às relações de consumo.

REFERÊNCIAS

BARRETO, Aires Fernandino. ISS, IOF e Instituições Financeiras. São Paulo. Noeses, 2016.

BELK, Russell. Sharing. Journal of consumer research, v. 36, n. 5, p. 715-734, 2009.

BENJAMIN, Antônio; MARQUES, Claudia; BESSA, Leonardo. Manual de direito do consumidor. 2. Tir. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

BITTAR, Carlos Alberto. Curso de direito civil. 1 ed. Rio de Janeiro: Forense, 1994.

BOTSMAN, Rachel. O caso para o consumo cooperativo. TED. 2010. Disponíveis em:<[HTTPS://www.ted.com/talks/rachel_botsman_the_case_for_collaborative_consumption/transcript?Language=pt-br](https://www.ted.com/talks/rachel_botsman_the_case_for_collaborative_consumption/transcript?Language=pt-br)>. Acesso em: 20 de maio 2019.

BOTSMAN, Rachel; ROO, Rogers. O que é meu é seu: Como o consumo colaborativo vai mudar o nosso mundo. Tradução Rodrigo Sardenberg. São Paulo. Bookman. 2011.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Santa Catarina. TJ_SC - Ac: 03012223720188240039 Lages 0301222-37.2018.8.24.0039, Relator: Marcus Tulio Sartorato, Data de Julgamento: 16/04/2019, Terceira Câmara de Direito Civil.

____. TJ-DF 07394652820188070016 DF 0739465-28.2018.8.07.0016, Relator: Carlos Alberto Martins Filho, Data de Julgamento: 02/05/2019, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Publicação: Publicado no DJE : 09/05/2019 . Pág.: Sem Página Cadastrada

____. TJ-DF 07323373620178070001 DF 0732337-36.2017.8.07.0001, Relator: Fernando Habibe, Data de Julgamento: 22/05/2019, 4ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado No DJE : 28/05/2019 . Pág.: Sem Página Cadastrada

____. TJ-DF 07349868920188070016 DF 0734986-89.2018.8.07.0016, Relator: João Luís Fischer Dias, Data de Julgamento: 20/03/2019, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, Data de Publicação: Publicado No DJE : 28/03/2019 . Pág.: Sem Página Cadastrada

CAPELAS, Bruno. Número de hóspedes do Airbnb no Brasil mais que dobra em 2017. Disponível em: <https://link.estadao.com.br/noticias/empresas,numero-de-hospedes-do-airbnb-no-brasil-mais-que-dobra-em-2017,70002274322> Acesso em: 20 de maio 2019.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Lei 8.078 de 11/09/90. Brasília, Diário Oficial da União, 1990.

CÓDIGO CIVIL. Lei Nº 10.406, de 11/01/2002. Brasília, Diário Oficial da União, 2002.

CONSTITUIÇÃO, BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, 1988.

FONSECA, Mariana. Afinal, por que tantos negócios copiam o modelo do Uber? Exame. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/pme/afinal-por-que-tantos-negocios-copiam-o-modelo-do-uber/> Acesso em: 20 de maio de 2019

FRANKLIN, Ana Claudia de Medeiros. Análise da proteção do consumidor nas plataformas de economia de compartilhamento Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Direito – PPGD do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Direito. 2018.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Novo Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil. 3º volume. 10º edição. São Paulo: Saraiva, 2012.

GARRETT, Filipe. O que é Airbnb? Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/noticia/2017/01/o-que-e-airbnb.html>. Acesso em: 20 de maio 2019.

GHOBRIL, Alexandre Nabil. Economia colaborativa: mais um pilar do livre mercado. Estadão. Disponível em: <https://politica.estadao.com.br/blogs/fausto-macedo/economia-colaborativa-mais-um-pilar-do-livre-mercado/>>. Acesso em: 20 de maio 2019.

LOCAÇÃO DE IMÓVEIS URBANOS. Lei nº 8.245 de 18/10/1991. Brasília, Diário Oficial da União, 1991.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de direito do consumidor. 3. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010.

MORALES, FERNANDA. Airbnb: a história da startup que, hoje, vale 1 bilhão de dólares. Disponível em: <<https://canaltech.com.br/curiosidades/Airbnb-Plataforma-de-de-hospedagens-traz-opcoes-para-todo-o-tipo-de-turista/>> Acesso em: 20 de maio 2019.

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. Comentários ao código de defesa do consumidor. /8.ed. São Paulo: Saraiva, 2015

PAYÃO, Jordana Viana e VITA, Jonathan Barros. Desafios regulatórios do caso Airbnb: a intervenção do estado no modelo econômico colaborativo. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/rjd/article/view/7855> Acesso em: 30 de maio de 2019

POLÍTICA NACIONAL DE TURISMO. Lei nº 11.771 de 17/09/2008. Brasília, Diário Oficial da União, 2008.

PROJETO DE LEI DO SENADO. PL n° 748/2015. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/124165> . Acesso em: 10 de Junho de 2019.

RAUCH, Daniel E.; SCHLEICHER, David. Like uber, but for local government law: The future of local regulation of the sharing economy. Ohio St. LJ, v. 76, p. 901, 2015.

RECLAME AQUI. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/airbnb/>. Acesso em: 03 de junho 2019

RODRIGUES, Silvio. Direito Civil: responsabilidade civil: v. 4. 20. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

SILVA, De Plácido e. Vocabulário jurídico conciso. 1 ed. Rio de Janeiro. Forense, 2008.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pelo dom vida, pela saúde física e mental que me concede todos os dias, por ser a rocha que me sustentou em todos os momentos difíceis da minha jornada.

Aos meus pais Livia Maria e José Nilo pelo amor e dedicação, pelo incentivo aos estudos que me foi dado desde a infância, por terem sido em minha vida exemplos de ética, cidadania e respeito ao próximo.

Ao meu companheiro Jucelino por estar ao meu lado nos momentos felizes e difíceis, me apoiando em todos os meus projetos, e se alegrando com as minhas conquistas.

A minha irmã Mirelle, aos meus amigos Ribamar, Luís Carlos, Emanuel, Jozineide e Milena, pela amizade e companheirismo.

A minha tia Márcia por me incentivar a cursar a faculdade de Direito.

Aos amigos que conquistei durante o curso, que me acompanharam ao longo dessa caminhada tornando-a menos árdua, mais leve e divertida: Larissa, Ericelma, Marina, Renata, Vanessa, Rafaela e Breno.

A Dr. Edailton Medeiros, pelo exemplo como juiz e a Soraia Aguiar pelo exemplo de profissionalismo e generosidade em compartilhar seus conhecimentos jurídicos durante meu 01 ano de estágio no 2º Juizado Especial Cível. A Eliete, Thaíse, Talita, Andréia, Maria, Assuã, Socorro, Irlana, Célia, Hélder e Erivan por me permitirem fazer parte dessa família que é o 2º Jec.

Aos colegas da Procuradoria Seccional Federal de Campina Grande: Érika, Izamara, Lara, Nelson, e Carlos pela convivência prazerosa de todos os dias nesse último ano de estágio.

Ao professor Paulo Esdras, por sempre se mostrar acessível e disponível para os seus alunos, e em especial pela orientação neste trabalho. A professora Lucira Monteiro e a professora Olindina Ramos, que aceitaram compor a banca examinadora deste trabalho, escolhidas não só pelo notório saber jurídico, mas pela admiração pessoal que a comunidade acadêmica carrega.

Aos professores do Centro de Ciências Jurídicas por todos os ensinamentos transmitidos, em especial a Raissa Melo, Flávia de Paiva, Ana Alice Tejo, Rodrigo Ferreira, Fábio José, Russ Howel, Paula Newton, Glauber Salomão, Marconi Catão, Rosimeire Leite e Antônio Silveira.

A UEPB como um todo, enquanto instituição e enquanto corpo de pessoas, pelos valores morais que adquiri enquanto ser humano na vivência deste ambiente acadêmico.