

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE DIREITO
DEPARTAMENTO DE DIREITO PRIVADO E PROCESSO CIVIL**

ANANDA BEATRIZ SANTOS HEROLD

**A RESPONSABILIZAÇÃO POR DANOS NA ECONOMIA COMPARTILHADA:
o exemplo da plataforma digital Airbnb**

Porto Alegre

2021

ANANDA BEATRIZ SANTOS HEROLD

**A RESPONSABILIZAÇÃO POR DANOS NA ECONOMIA COMPARTILHADA:
o exemplo da plataforma digital Airbnb**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharela em Ciências Jurídicas e Sociais.

Orientadora: Profa. Dra. Tula Wesendonck

Porto Alegre

2021

ANANDA BEATRIZ SANTOS HEROLD

**A RESPONSABILIZAÇÃO POR DANOS NA ECONOMIA COMPARTILHADA:
o exemplo da plataforma digital Airbnb**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharela em Ciências Jurídicas e Sociais.

Aprovado em: ____ de _____ de 2021.

BANCA EXAMINADORA:

Profa. Dra. Tula Wesendonck (Orientadora)
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Simone Tassinari Cardoso Fleischmann
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Thyessa Junqueira Gervásio Vieira
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

RESUMO

A economia compartilhada é uma nova tendência de consumo conhecida por conceber modelos de negócio que utilizam uma plataforma digital para intermediar a troca comercial de bens ou de serviços entre dois particulares. Nesse segmento, surge a plataforma Airbnb, voltada para o mercado de hospedagens. Contudo, essa nova modalidade de hospedagem não possui regulamentação específica no Brasil e não apresenta clara definição na doutrina – o que desperta nos usuários do serviço incertezas quanto à segurança jurídica nesses novos modelos de negócio, principalmente no que concerne à efetividade da proteção dos direitos dos consumidores. Esse trabalho, então, teve como objetivo analisar adequadamente as particularidades da relação estabelecida entre a plataforma Airbnb e seus usuários (“hóspede” e “anfitrião”) – verificando a possibilidade de amparar esse vínculo pelo Código de Defesa do Consumidor, em diálogo com o Marco Civil da Internet - e, com base nisso, examinar a responsabilidade da empresa Airbnb em caso de danos aos consumidores. A pesquisa teve caráter documental e compreendeu a análise da doutrina, da legislação e da jurisprudência em banco de dados virtual brasileiro. Observou-se ser reconhecido, pela doutrina e pela jurisprudência, que a plataforma se enquadra no conceito legal de fornecedor e que a relação que ela mantém com o hóspede - destinatário final do serviço de hospedagem – configura-se como relação de consumo, havendo a incidência, portanto, do Código de Defesa do Consumidor na relação travada entre ambos. A maior dúvida versa sobre a qualificação do anfitrião – o prestador direto do serviço de hospedagem - que, enquanto por uns, é identificado como um fornecedor, por outros, é visto como mais um consumidor da plataforma. No tocante à responsabilização da Airbnb por danos aos consumidores, constatou-se que o entendimento que prevalece, na doutrina e na jurisprudência, é o de que, embora a empresa não preste diretamente o serviço de hospedagem, ela responde de forma objetiva e solidária por eventuais danos causados aos consumidores no âmbito da economia compartilhada, com base na ideia de uma responsabilidade pela confiança criada e pelas legítimas expectativas despertadas nos consumidores.

Palavras-chave: Responsabilidade Civil. Economia Compartilhada. Airbnb. Direito do Consumidor.

ABSTRACT

Sharing economy is a new consumer trend known for designing business models that use a digital platform to mediate the commercial exchange of goods or services between two individuals. In this segment, the Airbnb platform appears, aimed at the hosting market. However, this new type of hosting does not have specific regulations in Brazil and does not have a clear definition in the doctrine - which raises uncertainty in service users regarding the legal security of these new business models, especially with regard to the effectiveness of the protection of the rights of the consumers. This research, then, aimed to properly analyze the particularities of the relationship established between the Airbnb platform and its users ("guest" and "host") - verifying the possibility of supporting this link by the Consumer Protection Code, in dialogue with the Marco Civil da Internet - and, based on this, examine the Airbnb company's liability in case of damage to consumers. The research had a documentary character and included the analysis of doctrine, legislation and jurisprudence in a Brazilian virtual database. It was observed to be recognized, by doctrine and jurisprudence, that the platform fits the legal concept of supplier and that the relationship it maintains with the guest - the final recipient of the hosting service - is configured as a consumption relationship, with the impact, therefore, of the Consumer Defense Code on the relationship between them. The biggest doubt is about the qualification of the host – the direct provider of the hosting service – which, while by some, is identified as a provider, by others, it is seen as another consumer of the platform. Regarding Airbnb's liability for damages to consumers, it was found that the prevailing understanding, in doctrine and jurisprudence, is that, although the company does not directly provide the hosting service, it responds objectively and jointly for possible harm caused to consumers within the scope of the shared economy, based on the idea of responsibility for the trust created and for the legitimate expectations aroused in consumers.

Keywords: Civil Liability. Sharing Economy. Airbnb. Consumer Law.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 NOÇÕES PRELIMINARES SOBRE ECONOMIA COMPARTILHADA	9
2.1 Agentes envolvidos nas relações de consumo compartilhado	12
2.2 Incentivos de confiança e o sistema de reputação	14
3 A AIRBNB: UMA PLATAFORMA DIGITAL DE HOSPEDAGEM	17
4 A RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO ENTRE A PLATAFORMA AIRBNB E SEUS USUÁRIOS.....	24
4.1 A incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor nesses tipos de contratos.....	24
4.2 A plataforma intermediadora como a principal fornecedora na economia compartilhada.....	26
4.3 A qualificação do Hóspede como consumidor da plataforma Airbnb.....	30
4.4 A qualificação do Anfitrião: o “fornecedor aparente” na economia do compartilhamento	31
5 A RESPONSABILIDADE DA PLATAFORMA AIRBNB POR DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES.....	41
5.1 A responsabilidade pelas legítimas expectativas despertadas nos consumidores.....	42
5.2 Análise de decisões judiciais	48
6 CONCLUSÃO	64
REFERÊNCIAS.....	67

1 INTRODUÇÃO

O Direito brasileiro contemporâneo vive o grande desafio de se manter atualizado perante os influxos do avanço tecnológico verificado especialmente ao longo dos últimos 20 anos e que vem modificando significativamente as interações entre os indivíduos e as relações econômicas, tornando-as cada vez mais dinâmicas e diversificadas. A facilidade de comunicação propiciada pela ampliação do acesso à internet, juntamente com o surgimento de redes sociais e de aplicativos para smartphones, possibilitou o surgimento dos meios necessários para o desenvolvimento do comércio eletrônico. O século XXI é marcado, portanto, por uma verdadeira expansão de contratos de fornecimento de serviços ou de compra e venda de bens realizados por meio de espaços eletrônicos. E é nesse cenário - somado ainda a um mercado de uma sociedade pós-moderna já saturado por crises financeiras, com a percepção dos altos custos do consumismo e o consequente aumento da conscientização ambiental – que surge uma modalidade de economia que difere dos modelos tradicionais de comércio, ligando-se a uma ideia de sustentabilidade e de compartilhamento de recursos: a economia compartilhada.

A denominada economia compartilhada representa uma nova fase no processo de desenvolvimento econômico, sendo trivialmente conhecida por conceber novos modelos de negócio que priorizam o compartilhamento de bens em detrimento da aquisição de propriedade. Esses novos modelos de negócio caracterizam-se pela presença de uma plataforma digital utilizada para intermediar e facilitar a oferta de bens ou a prestação de serviços no mercado de consumo. Os contratos celebrados com base no consumo compartilhado têm se popularizado e se multiplicado em grandes proporções, todavia, essa nova tecnologia provoca mudanças profundas no mercado e nas relações de consumo; as particularidades do modo como plataformas e usuários se relacionam dificultam a visualização clara daqueles que figuram nas posições de fornecedor e de consumidor. Sendo assim, em razão das características próprias desse modelo disruptivo de transações econômicas no mercado de consumo e da inexistência de embasamento legislativo para enfrentar as novas situações jurídicas que surgem a partir dessas relações, os aplicadores do Direito têm enfrentado uma gama de desafios, tanto para melhor compreender a dinâmica das relações formadas com base no consumo colaborativo, quanto para assegurar a efetividade da proteção aos consumidores do serviço.

Nesse segmento, o presente trabalho busca, sobretudo, analisar como ocorre a responsabilização por danos aos consumidores no âmbito da economia compartilhada, tendo como objeto de análise a Airbnb - uma plataforma digital criada no contexto da economia colaborativa e que atua no mercado de hospedagens.

A Airbnb remodela a procura por acomodações e representa um desenvolvimento do mercado de hospedagens. A plataforma, ao mesmo tempo em que possibilita que particulares (proprietários ou possuidores de um imóvel em desuso) aluguem seus imóveis por curto período, como um meio de incremento de renda, permite também que viajantes ou quaisquer outros interessados tenham acesso a uma forma mais barata de hospedagem. Essa nova modalidade de hospedagem, contudo, não encontra clara definição doutrinária e carece de regulamentação própria no Brasil. A relação estabelecida entre a plataforma e seus usuários - “anfitrião” e “hóspede” - ainda não está devidamente demarcada pelo Direito brasileiro devido às peculiaridades do negócio. A consequência disso é a criação de uma atmosfera de grande incerteza quanto à segurança jurídica nessas relações. Dessa forma, faz-se necessário um estudo mais aprofundado acerca das particularidades da relação travada entre a plataforma e seus usuários, com a melhor compreensão do papel exercido por cada um dos agentes envolvidos, a fim de que seja possível estabelecer um sistema de responsabilização adequado para então poder assegurar aos consumidores o nível de proteção já atingido no modelo de comércio tradicional.

Por essa razão, o objetivo deste trabalho é analisar a estrutura da relação jurídica que se estabelece entre a plataforma Airbnb e seu usuário – “anfitrião” e “hóspede” - identificando os sujeitos de direitos envolvidos e o papel por cada um deles exercido e buscando aferir a possibilidade de amparar o liame pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), em diálogo com o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014); e, a partir disso, examinar a responsabilidade da Airbnb por eventuais danos que seus usuários possam sofrer em decorrência da utilização do serviço de hospedagem intermediado pela plataforma.

A presente pesquisa tem caráter documental e será desenvolvida mediante a análise da doutrina, da legislação e da jurisprudência em banco de dados virtual brasileiro. Partir-se-á da análise de artigos e de estudos desenvolvidos por juristas brasileiros no que concerne à estruturação das relações jurídicas formadas com base no consumo colaborativo, bem como quanto à responsabilização por danos na

economia compartilhada, valendo-se, ainda, de conceitos e de princípios de proteção ao consumidor já reconhecidos para se chegar a uma conclusão. Por fim, por meio de análise jurisprudencial qualitativa e quantitativa, serão consultadas decisões proferidas até o momento pelos Tribunais de Justiça dos Estados brasileiros, com o intuito de verificar qual o entendimento que vem sendo adotado pelos juízes de segunda instância no julgamento de casos concretos.

Dessa forma, este trabalho será dividido em quatro capítulos. O primeiro capítulo introduzirá de forma breve a noção de economia compartilhada e as suas principais características; enquanto no segundo capítulo discorrer-se-á a respeito do que se trata e de como surgiu a plataforma digital Airbnb, bem como sobre seu funcionamento e sobre os impactos que vem causando na sociedade. Em seguida, no terceiro capítulo, será, então, analisada a estrutura da relação jurídica de consumo estabelecida entre a plataforma Airbnb e seus usuários, buscando-se qualificar os sujeitos envolvidos e identificar por quais leis devem as relações firmadas entre eles ser regidas. Por fim, o último capítulo será focado em um estudo mais aprofundado a respeito da responsabilidade da Airbnb em caso de danos aos consumidores.

2 NOÇÕES PRELIMINARES SOBRE ECONOMIA COMPARTILHADA

A chamada “economia compartilhada” ou “de compartilhamento”, também conhecida como “consumo colaborativo”, é uma nova tendência global de consumo que tem apresentado considerável crescimento nos últimos anos, principalmente devido ao avanço tecnológico.

A economia de compartilhamento constitui uma nova etapa no processo de desenvolvimento econômico e simboliza uma superação do modelo econômico da era capitalista - baseado na produção em massa e no acúmulo de bens – que vem, cada vez mais, mostrando-se ser insustentável¹. Fatores como o aumento da conscientização ambiental, a percepção dos altos custos do consumismo, as crises financeiras, somado ao fácil acesso à tecnologia - que permite maior conexão entre as pessoas - têm impulsionado este novo modo de consumir² que passa a privilegiar novas formas de acesso a bens e a serviços, pautadas por necessidades ligadas à sustentabilidade e ao uso racional dos bens³.

Nesse sentido, Cláudia Lima Marques define a economia de compartilhamento como sendo:

[...] um sistema “negocial” de consumo (*collaborative consumption*), no qual pessoas alugam, usam, trocam, doam, emprestam e compartilham bens, serviços, recursos ou *commodities*, de propriedade sua, geralmente com a ajuda de aplicativos e tecnologia online móvel, com a finalidade de economizar dinheiro, cortar custos, reduzir resíduos, dispêndio de tempo, ou a imobilização de patrimônio ou melhorar as práticas sustentáveis e a qualidade de vida em sua região.⁴

O consumo colaborativo, então, surge como uma alternativa ao modelo hiper consumista, passando a se orientar por uma lógica de compartilhamento, oferecendo opções mais sustentáveis de consumo por meio da colaboração entre os

¹ SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; LEMOS, Ronaldo. Aspectos jurídicos da economia do compartilhamento: função social e tutela da confiança. Revista de Direito da Cidade, São Paulo, p. 1757-1777, v. 08, n. 04, 2016. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/rdc/article/view/25740>. Acesso em: 19 jun. 2021.

² FIORAVANT, Lívia. Cenários do consumo colaborativo no Brasil para 2022. Inventta Inteligência em Inovação e HUB. [S.l.], 2012. Disponível em: <https://docplayer.com.br/5598158-Cenarios-do-consumo-colaborativo-no-brasil-para-2022.html>. Acesso em: 19 jun. 2021.

³ SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; LEMOS, Ronaldo. *op. cit.*

⁴ MARQUES, Cláudia Lima. A nova noção de fornecedor no consumo compartilhado: um estudo sobre as correlações do pluralismo contratual e acesso ao consumo. Revista do Direito do Consumidor, São Paulo, v. 111, p. 247-268, maio/jun. 2017. p. 249. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1081/946>. Acesso em: 10 jul. 2021.

consumidores, que só se torna possível graças aos canais de comunicação inteligentes desenvolvidos a partir das novas tecnologias da informação⁵. A economia compartilhada, portanto, trata-se de um novo modelo econômico que “concebe novos modelos de negócio não mais concentrados na aquisição da propriedade de bens e na formação de patrimônio individual, mas no uso em comum - por várias pessoas interessadas - das utilidades oferecidas por um mesmo bem”⁶.

Conforme Carlos Affonso Pereira de Souza e Ronaldo Lemos, o consumo colaborativo:

[...] privilegia justamente o acesso em detrimento da aquisição de propriedade sobre os bens que não serão explorados em todo o seu potencial. Dessa forma, o ato de se valer de bens, da expertise e até mesmo da disponibilidade alheia, sempre em constante mediação através da tecnologia, marca esse período. Compartilha-se o carro, o quarto, a casa, um saber prático ou mesmo o tempo vago.⁷

Bruno Miragem e Cláudia Lima Marques, sob uma interpretação econômica, conceituam o fenômeno da economia do compartilhamento como sendo um modelo de negócio que “dá conta de uma redução de custos e otimização de recursos em razão do compartilhamento”⁸, ao mesmo tempo em que, por meio de uma interpretação cultural, é possível identificar “neste novo modelo favorecido pela internet uma genuína inspiração de reação ao consumismo e adesão ao consumo sustentável”⁹.

Logo, essa nova maneira de consumir vem ao encontro de demandas ambientais, econômicas e sociais, ao passo que possibilita o aproveitamento

⁵ VERBICARO, Dennis; PEDROSA, Nicolas Malcher. O Impacto da Economia de Compartilhamento na Sociedade de Consumo e seus Desafios Regulatórios. *Revista de Direito do Consumidor*, [S.l.], v. 113, p. 457-482, set./out. 2017. Disponível em: <https://revistadoSTribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a260e581a159277a6&docguid=lb42282f0a8bf11e79b2601000000000&hitguid=lb42282f0a8bf11e79b26010000000000&spos=1&epos=1&td=105&context=5&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 19 jun. 2021.

⁶ MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Cláudia Lima. Economia do compartilhamento deve respeitar direitos do consumidor. *In: Consultor Jurídico*. [S.l.], 23 dez. 2015. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2015-dez-23/garantias-consumo-economia-compartilhamento-respeitar-direitos-consumidor#_ftnref5. Acesso em: 19 jun. 2021.

⁷ SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; LEMOS, Ronaldo. Aspectos jurídicos da economia do compartilhamento: função social e tutela da confiança. *Revista de Direito da Cidade*, São Paulo, p. 1757-1777, v. 08, n. 04, 2016. p. 1760. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/rdc/article/view/25740>. Acesso em: 19 jun. 2021.

⁸ MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Cláudia Lima. *op. cit.*

⁹ *Ibid.*

máximo de recursos materiais e humanos¹⁰, bem como está conectada com uma “cultura de colaboração e interatividade que marcou de modo muito relevante o desenvolvimento tecnológico das últimas décadas”¹¹.

A economia compartilhada foi, então, facilitada nos últimos anos pelo amplo acesso à Internet, com o surgimento de plataformas digitais que propiciam o acesso a bens e a serviços de uma maneira mais rápida, prática e eficiente. Essas plataformas ofertam às pessoas maior comodidade, facilitando a comunicação e a contratação, bem como proporcionam um custo final mais atrativo, dado que o valor final pago pelo produto ou serviço é menor em razão deste ter sido partilhado, o que elimina os gastos intermediários¹².

Sendo assim, se, por um lado, quem opta pelo compartilhamento pode usufruir da maior utilidade possível dos bens de sua propriedade e ainda ser remunerado por isso, em caráter eventual ou não¹³; por outro lado, quem procura utilizar um bem sem adquiri-lo “visualiza a oportunidade de investir apenas o necessário para satisfazer sua necessidade momentânea, abrindo mão de imobilizar parte de seus recursos em bens que utilizará apenas eventualmente”¹⁴.

Haja vista as inúmeras vantagens que estas inovações tecnológicas representam aos usuários, a tendência, portanto, é de uma crescente expansão

¹⁰ CARPENA, Heloisa. Airbnb e a Responsabilidade por Danos Causados aos Consumidores na Economia Compartilhada. Revista de Direito do Consumidor, [S.I.], v. 129, p. 175-194, maio/jun. 2020. Disponível em:

<https://revistadoSTribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a26669b893aa9a724&docguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&hitguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&spos=2&epos=2&td=42&context=213&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 19 jun. 2021.

¹¹ SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; LEMOS, Ronaldo. Aspectos jurídicos da economia do compartilhamento: função social e tutela da confiança. Revista de Direito da Cidade, São Paulo, p. 1757-1777, v. 08, n. 04, 2016. p. 1761. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/rdc/article/view/25740>. Acesso em: 19 jun. 2021.

¹² SANTOS, Gustavo Ferreira. O Processo Administrativo como Garantia de Proteção aos Consumidores no Modelo de Economia Compartilhada. Revista de Direito do Consumidor, [S.I.], v. 120, p. 269-307, nov./dez. 2018. Disponível em:

<https://revistadoSTribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a26700f2dad7659ff&docguid=Ic95e32c0efab11e8828d010000000000&hitguid=Ic95e32c0efab11e8828d010000000000&spos=2&epos=2&td=500&context=244&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 19 jun. 2021.

¹³ MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Cláudia Lima. Economia do compartilhamento deve respeitar direitos do consumidor. *In*: Consultor Jurídico. [S.I.], 23 dez. 2015. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2015-dez-23/garantias-consumo-economia-compartilhamento-respeitar-direitos-consumidor#_ftnref5. Acesso em: 19 jun. 2021.

¹⁴ *Ibid.*

deste fenômeno em todo o mundo, com o rápido desenvolvimento de novas plataformas de negócios pela internet, em diversos setores da economia.

2.1 Agentes envolvidos nas relações de consumo compartilhado

A economia de compartilhamento, como já mencionado, propiciou o surgimento de uma nova forma de manifestação de consumo e, assim, constitui “um modelo de negócio que subverte noções jurídicas tradicionais, especialmente no que concerne aos sujeitos de direito envolvidos”¹⁵. Ou seja, além dos modelos tradicionais de consumo que envolvem a relação de uma empresa e um consumidor (B2C – *business to consumer*) ou entre empresas (B2B – *business to business*), os negócios na economia compartilhada podem também ocorrer na modalidade identificada como C2C (entre consumidores – *consumer to consumer*), isto é, entre pessoas não-profissionais¹⁶.

Nessa perspectiva, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) intitulou o fenômeno de *peer-to-peer platforms* ou *peer platform markets*, o que pode ser traduzido por algo como um “mercado entre pares” (*peer to peer* ou P2P)¹⁷, que representa aquele mercado que permite a utilização de uma plataforma digital para a intermediação de trocas comerciais de bens ou de serviços entre pessoas (“entre pares”) - as quais não são necessariamente profissionais e nem exercem a atividade de modo organizado e habitual, mas apenas utilizam-se dessa tecnologia para realizar negócios de forma eventual, com maior praticidade e comodidade¹⁸.

¹⁵ OLIVEIRA, Amanda Flávio de. Economia colaborativa e os desafios ao ordenamento jurídico brasileiro: primeiras reflexões. Revista do Direito do Consumidor, São Paulo, v. 115, p. 479-495, jan./fev. 2018. p. 483. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1071/1312>. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ MIRAGEM, Bruno. Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. Revista de Direito do Consumidor, [S.l.], v. 125, p. 17-62, set./out. 2019. Disponível em: <https://revistadostribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a977b3b778c902b26&docguid=l4b8a8990e0df11e98be701000000000&hitguid=l4b8a8990e0df11e98be7010000000000&spos=1&epos=1&td=279&context=5&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

Sendo assim, o que se verifica nesses modelos de negócio com base no consumo compartilhado é a presença de uma relação triangular principal¹⁹ composta, portanto, por três agentes distintos: a) o prestador direto do serviço ou usuário-provedor (particulares ou profissionais que dividem recursos, competências, habilidades e tempo); (b) o usuário consumidor ou tomador do serviço (aquele que utiliza o serviço como destinatário final); e c) o organizador da plataforma (que intermedia e facilita a relação entre os prestadores de serviços e os consumidores)²⁰²¹.

Logo, essa nova relação jurídica de consumo colaborativo apresenta uma estrutura diversa daquela observada na relação de consumo tradicional - a qual é composta pelo envolvimento dos sujeitos consumidor e fornecedor em polos bem definidos²². Na economia de compartilhamento, surge uma nova figura – a plataforma digital intermediadora – que terá a função de conectar os contratantes e de facilitar a troca comercial entre ambos²³.

Dessa forma, nas situações de consumo colaborativo pela internet, há sempre a presença de uma plataforma digital, a qual é “mantida por alguém que se dispõe a

¹⁹ MUCELIN, Guilherme. Peers inc.: a nova estrutura da relação de consumo na economia do compartilhamento. Revista de Direito do Consumidor, [S.l.], v. 118, p. 77-126, jul./ago. 2018. Disponível em:

<https://revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a97888c9d20cdec65&docguid=15a03b580a6a411e8849e01000000000&hitguid=15a03b580a6a411e8849e01000000000&spos=1&epos=1&td=63&context=29&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

²⁰ XAVIER, Yanko Marcius de Alencar; ALVES, Fabrício Germano; SANTOS, Kleber Soares de Oliveira. Economia compartilhada: compreendendo os principais aspectos desse modelo disruptivo e os seus reflexos na relação de consumo e no mercado econômico. Revista de Direito do Consumidor, [S.l.], v. 128, p. 103-203, mar./abr. 2020. Disponível em:

<https://revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a978cbbac8b0a2048&docguid=1c02b05006d1f11ea9485ae0a49c2a52a&hitguid=1c02b05006d1f11ea9485ae0a49c2a52a&spos=1&epos=1&td=18&context=43&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

²¹ MIRAGEM, Bruno. Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. Revista de Direito do Consumidor, [S.l.], v. 125, p. 17-62, set./out. 2019. Disponível em: <https://revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a977b3b778c902b26&docguid=14b8a8990e0df11e98be701000000000&hitguid=14b8a8990e0df11e98be701000000000&spos=1&epos=1&td=279&context=5&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

²² MUCELIN, Guilherme. *op. cit.*

²³ OLIVEIRA, Amanda Flávio de. Economia colaborativa e os desafios ao ordenamento jurídico brasileiro: primeiras reflexões. Revista do Direito do Consumidor, São Paulo, v. 115, p. 479-495, jan./fev. 2018. Disponível em:

<https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1071/1312>. Acesso em: 10 jul. 2021.

viabilizar espaço ou instrumento de oferta por intermédio de um site ou aplicativo”²⁴. Esse site ou aplicativo, contudo, não atua apenas como um intermediador ou facilitador, sendo o responsável também por definir e tornar viável o modelo do negócio e o modo como os produtos e serviços serão ofertados e fornecidos por intermédio da internet no mercado de consumo²⁵. Segundo Bruno Miragem e Cláudia Lima Marques, o site ou aplicativo “permite o acesso à “highway” e atua como guardião deste acesso, um *gatekeeper* (“guardião do acesso”)²⁶, o qual terá o dever de garantir a segurança do modelo de negócio intermediado por ele, despertando, assim, a confiança geral ao torná-lo disponível pela internet.²⁷

2.2 Incentivos de confiança e o sistema de reputação

Por se tratar de uma rede de colaboração, a confiança é pressuposto das relações de trocas e de compartilhamento. As plataformas digitais aproximam pessoas com interesses mútuos em um ambiente online e intermediam o negócio de consumo, e para isso é fundamental que haja incentivos de confiança, dado que é com base nesses que as partes manifestam a vontade de celebrar o negócio por intermédio da plataforma²⁸. Desse modo, o intermediador (plataforma) tem como função criar mecanismos propícios a garantir a adequação e a segurança nos negócios jurídicos realizados entre o consumidor e o usuário-provedor por meio da plataforma²⁹.

²⁴ MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Cláudia Lima. Economia do compartilhamento deve respeitar direitos do consumidor. *In*: Consultor Jurídico. [S.l.], 23 dez. 2015. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2015-dez-23/garantias-consumo-economia-compartilhamento-respeitar-direitos-consumidor#_ftnref5. Acesso em: 19 jun. 2021.

²⁵ MIRAGEM, Bruno. Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, [S.l.], v. 125, p. 17-62, set./out. 2019. Disponível em: <https://revistadoSTribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a977b3b778c902b26&docguid=I4b8a8990e0df11e98be7010000000000&hitguid=I4b8a8990e0df11e98be7010000000000&spos=1&epos=1&td=279&context=5&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

²⁶ MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Cláudia Lima. *op. cit.*

²⁷ *Ibid.*

²⁸ *Ibid.*

²⁹ XAVIER, Yanko Marcius de Alencar; ALVES, Fabrício Germano; SANTOS, Kleber Soares de Oliveira. Economia compartilhada: compreendendo os principais aspectos desse modelo disruptivo e os seus reflexos na relação de consumo e no mercado econômico. *Revista de Direito do Consumidor*, [S.l.], v. 128, p. 103-203, mar./abr. 2020. Disponível em: <https://revistadoSTribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a978cbbac8b0a2048&docguid=Ic02b05006d1f11ea9485ae0a49c2a52a&hitguid=Ic02b05006d1f11ea9485ae0a49c2a52a&spos=1&epos=1&td=18&context=43&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>

Dentre os mecanismos, pode-se citar, por exemplo, a disponibilização de apólices de seguro, o estabelecimento de políticas de cancelamento e de reembolso, bem como o controle sobre os métodos de pagamento. O controle por parte das plataformas dá-se com o objetivo de estabelecer formas seguras e meios de garantia para as transações realizadas entre os usuários do aplicativo, e se manifesta, sobretudo, por meio da participação de agentes que administram os meios de pagamento (PayPal, cartões de crédito etc.)³⁰. Todavia, o caminho mais utilizado para proporcionar essa relação de confiança é o uso de um sistema de reputação, o qual é interligado à plataforma digital e mantido pela própria comunidade³¹.

O sistema de reputação trata-se de um sistema mediante o qual a qualidade do produto ou do serviço oferecido pela plataforma é analisada por meio de pontos e de avaliações feitos pelos próprios usuários³². As avaliações de usuários anteriores servem para transmitir, de uma maneira informal, informações aos futuros usuários sobre quem está oferecendo o produto ou serviço compartilhado, bem como sobre as características deste. Outrossim, quem oferece o produto ou o serviço também pode deixar suas impressões sobre aquele que se vale da coisa ou da atividade contatada, ou seja, quem contrata também é objeto de avaliação.

Assim sendo, no caso de aplicativos de hospedagem, como o Airbnb, por exemplo, o interessado em um apartamento terá acesso ao histórico de avaliações (sobre o bem e sobre o seu proprietário) feitas por hóspedes que alugaram o imóvel anteriormente. Já no caso de plataformas voltadas ao transporte de pessoas, o

label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1. Acesso em: 10 jul. 2021.

³⁰ XAVIER, Yanko Marcius de Alencar; ALVES, Fabrício Germano; SANTOS, Kleber Soares de Oliveira. Economia compartilhada: compreendendo os principais aspectos desse modelo disruptivo e os seus reflexos na relação de consumo e no mercado econômico. *Revista de Direito do Consumidor*, [S.l.], v. 128, p. 103-203, mar./abr. 2020. Disponível em:

<https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a978cbbac8b0a2048&docguid=lc02b05006d1f11ea9485ae0a49c2a52a&hitguid=lc02b05006d1f11ea9485ae0a49c2a52a&spos=1&epos=1&td=18&context=43&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

³¹ *Ibid.*

³² HANICH, Caroline Meller; SOARES, Ardyllis. Economia compartilhada e proteção do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, [S.l.], v. 105, p. 19-31, maio/jun. 2016. Disponível em:

<https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/widgetshomepage/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a979c5c599585e1b3&docguid=lbdffb1202d6e11e6aba201000000000&hitguid=lbdffb1202d6e11e6aba201000000000&spos=12&epos=12&td=997&context=76&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

passageiro, ao chamar um motorista por meio do aplicativo, terá, desde já, acesso às avaliações feitas por passageiros anteriores a respeito do motorista, bem como sobre o serviço prestado por ele.

Cabe mencionar ainda que esse sistema, ancorado na reputação, acaba também por incentivar uma melhor prestação da atividade, haja vista que a avaliação feita pelo usuário será vista por futuros consumidores³³. E a plataforma, ao exibir essa avaliação de usuários anteriores, “induz o aumento de confiança, não apenas no que diz respeito a quem prestará a atividade, mas com relação à plataforma como um todo”³⁴, isto é, “quanto mais uma boa avaliação corresponder à prestação satisfatória da atividade, mais confiável se torna a plataforma”³⁵. Dessa forma, o sucesso de uma plataforma está diretamente ligado à quantidade de boas avaliações deixadas pelos usuários

Por conseguinte, como já visto, o fenômeno da economia compartilhada tende a uma franca expansão e já vem impactando inúmeros setores da economia, como é o caso, por exemplo, do *delivery* de refeições, do transporte de pessoas e da hospedagem turística. Dentre as diversas empresas que apostam nos serviços de economia compartilhada, este trabalho terá como objeto de análise a Airbnb, que se trata de uma plataforma digital que atua no mercado de hospedagens e de aluguéis de pequenas temporadas.

³³ SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; LEMOS, Ronaldo. Aspectos jurídicos da economia do compartilhamento: função social e tutela da confiança. Revista de Direito da Cidade, São Paulo, p. 1757-1777, v. 08, n. 04, 2016. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/rdc/article/view/25740>. Acesso em: 19 jun. 2021.

³⁴ *Ibid.* p. 1772

³⁵ *Ibid.* p. 1772

3 A AIRBNB: UMA PLATAFORMA DIGITAL DE HOSPEDAGEM

Fundado em 2008, em São Francisco, Califórnia, a Airbnb é uma empresa norte americana que criou uma plataforma on-line por meio da qual as pessoas podem anunciar, pesquisar e reservar hospedagens ao redor do mundo.³⁶ A iniciativa surgiu quando três estudantes de design, Nathan Blecharczyk, Brian Chesky e Joe Gebbia, com o intuito de obter uma renda extra para pagar o aluguel do apartamento em que moravam, anunciaram a oferta de aluguel de um espaço vago em seu apartamento³⁷. O anúncio foi um sucesso e os estudantes conseguiram hospedar três viajantes que procuravam um lugar para ficar³⁸.

Foi, então, a partir dessa iniciativa despreziosa que surgiu a Airbnb, uma plataforma digital voltada ao mercado de hospedagens e de aluguéis de pequenas temporadas que, atualmente, é uma das principais do mundo, oferecendo mais de 5 milhões de anúncios ativos, em cerca de 100 mil cidades, espalhadas em mais de 200 países, incluindo o Brasil³⁹. No site é possível anunciar uma casa completa ou apenas um cômodo, podendo ser encontradas acomodações que vão desde um simples apartamento até um castelo.

A ideia central do aplicativo é permitir que proprietários de um imóvel ou de um espaço ocioso possam alugá-lo e obter um ganho com a prática⁴⁰, ao mesmo tempo em que proporciona uma opção de hospedagem mais econômica para os turistas.

O funcionamento do aplicativo é bem simples: na plataforma, os “hóspedes” procuram acomodações, por curtas temporadas, que são anunciadas pelos

³⁶ COUTO, Rainer; NOVAIS, Leandro. Regulação de tecnologias disruptivas: uma análise de sharing economy. Revista de Direito do Consumidor, [S.l.], v. 111, p. 269-292, maio/jun. 2017. Disponível em: <https://revistadoconsumidor.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a97a58b18969b0136&docguid=I94bcae9044f111e7af4f01000000000&hitguid=I94bcae9044f111e7af4f010000000000&spos=1&epos=1&td=21&context=98&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

³⁷ VERBICARO, Dennis; PEDROSA, Nicolas Malcher. O Impacto da Economia de Compartilhamento na Sociedade de Consumo e seus Desafios Regulatórios. Revista de Direito do Consumidor, [S.l.], v. 113, p. 457-482, set./out. 2017. Disponível em: <https://revistadoconsumidor.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a260e581a159277a6&docguid=Ib42282f0a8bf11e79b26010000000000&hitguid=Ib42282f0a8bf11e79b260100000000000&spos=1&epos=1&td=105&context=5&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

³⁸ *Ibid.*

³⁹ AIRBNB. Sobre nós. [S.l.], 2021. Disponível em: <https://news.airbnb.com/br/about-us/>. Acesso em: 10 jul. 2021

⁴⁰ COUTO, Rainer; NOVAIS, Leandro. *op. cit.*

chamados “anfitriões”. O anfitrião estipula um preço para o compartilhamento, porém o hóspede contrata o serviço por meio da plataforma, a qual retém uma parcela do valor pago e o restante repassa ao anfitrião – não havendo, portanto, qualquer transação direta entre o hóspede e o anfitrião. Para anunciarem na plataforma, os anfitriões devem incluir no anúncio informações completas e precisas sobre o espaço oferecido para locação, incluindo fotos do local, bem como a disponibilidade do calendário, contudo a plataforma não exige a necessidade de comprovação, por parte do anfitrião, da propriedade do imóvel anunciado no aplicativo⁴¹. No tocante aos hóspedes, para estarem aptos a reservar por meio do aplicativo, basta a criação de uma conta, com o preenchimento de um cadastro, sem a necessidade de apresentação de qualquer documento⁴².

A Airbnb foi criada no contexto de economia colaborativa e visa ao lucro por meio da interligação entre pessoas com interesses complementares. Não possui um imóvel sequer e atua apenas como um intermediário entre as pessoas, facilitando a realização do negócio jurídico entre anfitrião e hóspede⁴³. O lucro da empresa é obtido mediante o pagamento de “taxas de serviço”, que são cobradas tanto do anfitrião quanto do hóspede⁴⁴ e todos os pagamentos são feitos por meio do Airbnb Payments⁴⁵.

⁴¹ CARPENA, Heloisa. Airbnb e a Responsabilidade por Danos Causados aos Consumidores na Economia Compartilhada. Revista de Direito do Consumidor, [S.I.], v. 129, p. 175-194, maio/jun. 2020. Disponível em:

<https://revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a26669b893aa9a724&docguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&hitguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&spos=2&epos=2&td=42&context=213&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁴² *Ibid.*

⁴³ VERBICARO, Dennis; VIEIRA, Janaina do Nascimento. A hipervulnerabilidade do turista e a responsabilidade das plataformas digitais: uma análise a partir da perspectiva da economia colaborativa. Revista de Direito do Consumidor, [S.I.], v. 127, p. 305-330, jan./fev. 2020. Disponível em:

<https://revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a97c0d0fe0a2a77fd&docguid=l8cd382e028cd11ea8c4deebbd611104a&hitguid=l8cd382e028cd11ea8c4deebbd611104a&spos=2&epos=2&td=28&context=176&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁴⁴ AIRBNB. Políticas e padrões dos membros. [S.I.], 2021. Disponível em:

<https://www.airbnb.com.br/help/article/1857/o-que-s%C3%A3o-as-taxas-de-servi%C3%A7o-do-airbnb>. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁴⁵ AIRBNB. Termos de serviço. [S.I.], 2021. Disponível em:

<https://www.airbnb.com.br/help/article/2908/termos-de-servi%C3%A7o>. Acesso em: 10 jul. 2021.

A plataforma expressa o progresso econômico e tecnológico e representa um desenvolvimento no mercado de hospedagem⁴⁶ ao apresentar um serviço de menor custo para o cidadão interessado na hospedagem, como também de maior transparência e facilidade na contratação, além de possuir maior variedade de ofertas. Por consequência, o crescimento exponencial do serviço vem produzindo efeitos notáveis nas cidades e a nova forma de hospedagem tem sido responsável por inúmeros debates e discussões no mundo todo, os quais envolvem questões urbanísticas, tributárias⁴⁷, de privacidade, de segurança, de responsabilização por danos, entre outras⁴⁸.

Dentre os inúmeros impactos que a Airbnb vem provocando nas cidades, pode-se citar, a título de exemplo, a concorrência desleal com os serviços tradicionais de hotelaria - haja visto que a plataforma opera livremente, isenta do pagamento de infraestrutura e de quaisquer impostos ou taxas⁴⁹ - bem como os conflitos de vizinhança - causados pela transformação de áreas exclusivamente residências em locais de hospedagem turística, o que acaba por acarretar em uma

⁴⁶ JÚNIOR, Antonio Jorge Pereira; JEREISSATI, Catherine Santa Cruz; BEZERRA, Mário de Quesado Miranda. Impacto do modelo de negócio do airbnb no mercado de hospedagem: autonomia privada, internet, economia colaborativa e as novas fronteiras do direito do consumidor. Revista de Direito do Consumidor, [S.I.], v. 119, p. 269-294, set./out. 2018. Disponível em: [https://revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a97c6f4fb9585e263&docguid=le00956a0c3b711e89af0010000000000&hitguid=le00956a0c3b711e89af0010000000000&spos=1&epos=1&td=7&context=208&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1](https://revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a97c6f4fb9585e263&docguid=le00956a0c3b711e89af001000000000&hitguid=le00956a0c3b711e89af0010000000000&spos=1&epos=1&td=7&context=208&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1). Acesso em: 10 jul. 2021.

⁴⁷ CARPENA, Heloisa. Airbnb e a Responsabilidade por Danos Causados aos Consumidores na Economia Compartilhada. Revista de Direito do Consumidor, [S.I.], v. 129, p. 175-194, maio/jun. 2020. Disponível em: <https://revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a26669b893aa9a724&docguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&hitguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&spos=2&epos=2&td=42&context=213&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁴⁸ SANTOS, Gustavo Ferreira. O processo administrativo como garantia de proteção aos consumidores no modelo de economia compartilhada. Revista de Direito do Consumidor, [S.I.], v. 120, p. 269-307, nov./dez. 2018. Disponível em: <https://revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a97f7b2268a7701b4&docguid=lc95e32c0efab11e8828d010000000000&hitguid=lc95e32c0efab11e8828d0100000000000&spos=2&epos=2&td=500&context=435&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁴⁹ COUTO, Rainer; NOVAIS, Leandro. Regulação de tecnologias disruptivas: uma análise de sharing economy. Revista de Direito do Consumidor, [S.I.], v. 111, p. 269-292, maio/jun. 2017. Disponível em: <https://revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a97a58b18969b0136&docguid=I94bcae9044f111e7af4f010000000000&hitguid=I94bcae9044f111e7af4f0100000000000&spos=1&epos=1&td=21&context=98&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

alta rotatividade de “moradores”, podendo, assim, gerar inúmeros riscos à segurança e ao sossego dos demais residentes do local⁵⁰. Diante desses problemas, as cidades obrigaram-se a encontrar algumas medidas para tentar solucioná-los.

São inúmeras as soluções que vêm sendo experimentadas pelas cidades do mundo todo, que vão desde cidades que optaram pela proibição total do serviço, a cidades que decidiram permitir a atividade, porém definindo regras para a organização e para a estruturação dessa nova forma de hospedagem⁵¹.

Em muitas cidades da Europa, por exemplo, os aluguéis para turistas por curto prazo oferecidos pela Airbnb estão provocando a diminuição da oferta de imóveis para moradia a longo prazo e o conseqüente aumento acentuado dos valores de aluguéis de residência para a população local⁵². A prefeitura de Paris, umas das cidades mais procuradas pelos turistas na plataforma Airbnb, regulamentou a atividade impondo ao anfitrião a prévia autorização da prefeitura como condição para anunciar um imóvel na plataforma⁵³. Nessa mesma linha, para controlar o turismo excessivo e resolver os problemas de habitação da cidade, Barcelona decidiu por proibir o aluguel de quartos particulares por curto prazo – permitindo somente o aluguel de apartamentos inteiros, desde que o proprietário possua uma licença apropriada⁵⁴.

⁵⁰ LEONELLI, Gisela Cunha Viana; SOUZA, Rafael Braga de. Como as cidades brasileiras estão lidando com o Airbnb? Colocando a regulação em perspectiva. *Revista de Direito da Cidade*, [s. l.], v. 13, n. 1, p. 486-514, fev. 2021. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/rdc/article/viewFile/45740/37321>. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁵¹ CARPENA, Heloisa. Airbnb e a Responsabilidade por Danos Causados aos Consumidores na Economia Compartilhada. *Revista de Direito do Consumidor*, [s. l.], v. 129, p. 175-194, maio/jun. 2020. Disponível em:

<https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a26669b893aa9a724&docguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&hitguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&spos=2&epos=2&td=42&context=213&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁵² AIRBNB é condenado à multa milionária em Paris por anúncios ilegais. *In: UOL*. [S. l.], 01 jul. 2021. Disponível em: <https://www.uol.com.br/nossa/noticias/rfi/2021/07/01/airbnb-e-condenado-a-multa-milionaria-em-paris-por-anuncios-ilegais.htm>. Acesso em: 24 set. 2021.

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ MCCLANAHAN, Paige. Barcelona Takes on Airbnb. *In: THE NEW YORK TIMES*. [S. l.], 22 set. 2021. Disponível em: <https://www.nytimes.com/2021/09/22/travel/barcelona-airbnb.html>. Acesso em: 24 set. 2021.

O estado de Nova Iorque, também muito afetado pelos aluguéis por curta temporada pela Airbnb, optou por proibir o aluguel de imóveis por prazo inferior a 30 dias quando o proprietário não for permanecer junto no imóvel⁵⁵.

No Brasil, não há uma normatização em âmbito nacional, havendo em vigor, no país, apenas duas normas específicas que regulamentam a atuação do Airbnb: a Lei Municipal nº 4.140/2019⁵⁶, da cidade de Ubatuba, em São Paulo e a Lei Complementar nº 99/2017⁵⁷, da cidade de Caldas Novas, em Goiás.

Embora haja somente essas duas leis em vigor sobre o tema no Brasil, o assunto vem sendo muito debatido na sociedade e há alguns projetos de lei que visam a regulamentação desse novo nicho de mercado. Em âmbito federal, há dois projetos de lei que se destacam. O primeiro é o Projeto de Lei (PL) do Senado nº 748/2015⁵⁸, o qual visava à alteração da Lei Federal nº 8.245/1991 (Lei do Inquilinato) e pretendia classificar o tipo de hospedagem ofertado pelo Airbnb como uma “locação de temporada”, prevista na referida Lei Federal. O Projeto também previa uma diferenciação entre locadores ocasionais e locadores com serviço regular de hospedagem. Segundo o Projeto, os locadores com serviço regular de hospedagem deveriam ser regidos pela Lei Federal nº 11.771/2008 (Lei Geral de Turismo). Entretanto, o PL nº 748/2015 foi arquivado no final do ano de 2018.

Já o segundo, ainda em tramitação, é o Projeto de Lei nº 2474/2019⁵⁹, o qual prevê a exigência de expressa previsão na convenção de condomínio para a locação por temporada via plataforma digital em condomínios, além de instituir

⁵⁵ AIRBNB chega a acordo com prefeitura de Nova York para compartilhar informação. *In*: ISTOÉ DINHEIRO. [S. l.], 12 jun. 2021. Disponível em: <https://www.istoedinheiro.com.br/airbnb-chega-a-acordo-com-prefeitura-de-nova-york-para-compartilhar-informacao/>. Acesso em: 24 set. 2021.

⁵⁶ UBATUBA. Lei nº 4140, de 25 de janeiro de 2019. Disciplina a instalação e funcionamento do meio de hospedagem remunerado em residência com prestação de serviços no município de Ubatuba/SP, e dá outras providências. Ubatuba: Câmara Municipal, 2019. Disponível em: <http://www.legislacaocompilada.com.br/camaraubatuba/Arquivo/Documents/legislacao/html/L41402019.html>. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁵⁷ CALDAS NOVAS. Lei complementar municipal nº. 099, de 18 de dezembro de 2017. Regulamenta a exploração de imóveis residenciais como meio de hospedagem remunerada no município de Caldas Novas/GO, e dá outras providências. Caldas Novas: Câmara Municipal, 2017. Disponível em: <http://leis.camaradecaldas.go.gov.br/leis-complementares/page/6/>. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁵⁸ BRASIL. Congresso Nacional. Senado Federal. Projeto de Lei do Senado nº 748, de 2015. Altera a 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. Autoria: Senador Ricardo Ferraço. Brasília, DF: Senado Federal, [2015]. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/124165>. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁵⁹ BRASIL. Congresso Nacional. Senado Federal. Projeto de Lei nº 2474, de 2019. Altera a Lei nº 8.245, de 18 de outubro de 1991, para disciplinar a locação de imóveis residenciais por temporada por meio de plataformas de intermediação ou no âmbito da economia compartilhada. Autoria: Senador Angelo Coronel. Brasília, DF: Senado Federal, [2015]. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/136443>. Acesso em: 10 jul. 2021.

responsabilidade objetiva para o locador e considerá-lo consumidor perante a plataforma. O Projeto também propõe a diferenciação entre o proprietário eventual locador e aquele que realiza a atividade de locação de modo profissional, o qual deve ser enquadrado na Lei Federal nº 11.771/2008 e, portanto, cumprir com as obrigações de um prestador de serviços nos termos dessa lei.

Importante ainda mencionar que, recentemente, a Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do Recurso Especial 1819075, em abril de 2021, decidiu, por maioria de votos, que as convenções de condomínios residenciais podem, se assim deliberarem, impedir o uso de unidades para locação por meio de plataforma digitais, como a Airbnb, sob o fundamento de que o direito de o proprietário condômino usar, gozar e dispor livremente do seu bem imóvel deve harmonizar-se com os direitos relativos à segurança, ao sossego e à saúde dos demais condôminos e a frequente introdução de pessoas estranhas à vida condominial colocaria tais direitos em risco⁶⁰. A decisão, contudo, não possui caráter vinculante e o recurso ainda aguarda julgamento da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça⁶¹.

Nota-se, pois, que essas tecnologias vêm trazendo novos desafios para a sociedade e desafiando os juristas, na medida em que criam situações que não estão previstas na legislação, podendo, assim, gerar inúmeros conflitos. Uma das questões mais pertinentes no tocante à nova modalidade de hospedagem, e que será o enfoque deste trabalho, é em relação à responsabilização da plataforma em caso de danos aos consumidores do serviço.

Sobre o tema, a Airbnb, em seus Termos de Serviço⁶², isenta-se de toda responsabilidade por danos causados decorrentes do uso da plataforma, alegando não fazer dos contratos celebrados diretamente entre anfitriões e hóspedes, tampouco ser corretora ou seguradora de imóveis, bem como frisa não ter qualquer obrigação de monitorar o uso da Plataforma Airbnb ou de verificar as informações fornecidas por seus membros.

⁶⁰ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4. Turma). Recurso Especial nº 1.819.075/RS. Relator: Ministro Luís Felipe Salomão, 20 de abril de 2021. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp>. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁶¹ VITAL, Danilo. Locação por temporada por Airbnb pode ser vetada por condomínio, diz Cueva. In: Consultor Jurídico. [S.l.], 21 dez. 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-set-21/locacao-curta-airbnb-vetada-condominio-cueva>. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁶² AIRBNB. Termos de serviço. [S.l.], 2021. Disponível em: <https://www.airbnb.com.br/help/article/2908/termos-de-servi%C3%A7o>. Acesso em: 10 jul. 2021.

Contudo, a doutrina e a jurisprudência vêm se posicionando de modo contrário e reconhecendo a responsabilidade da plataforma em alguns casos. Logo, o que se observa é que as normas de utilização do serviço apresentam uma redação extensa, confusa e pouco técnica, com cláusulas abusivas impostas unilateralmente aos usuários⁶³, devendo, portanto, ser questionadas.

Por isso, antes de adentrar na questão da responsabilização da plataforma intermediadora por danos que afetam diretamente a segurança dos consumidores, será feita, primeiramente, uma análise acerca da relação jurídica de consumo que se estabelece entre os usuários - “hóspede” e “anfitrião” – e a plataforma Airbnb, a fim de melhor compreender as funções e os papéis exercidos por cada um deles.

⁶³ CARPENA, Heloisa. Airbnb e a Responsabilidade por Danos Causados aos Consumidores na Economia Compartilhada. Revista de Direito do Consumidor, [S.l.], v. 129, p. 175-194, maio/jun. 2020. Disponível em: <https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a26669b893aa9a724&docguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&hitguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&spos=2&epos=2&td=42&context=213&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

4 A RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO ENTRE A PLATAFORMA AIRBNB E SEUS USUÁRIOS

No modelo de negócio ofertado pela empresa Airbnb, baseado na economia compartilhada, há uma relação triangular principal composta pelo Anfitrião, pelo Hóspede e pela plataforma digital Airbnb. As relações estabelecidas entre esses três sujeitos ainda não estão devidamente demarcadas pelo Direito brasileiro devido às peculiaridades do negócio, o que pode gerar inúmeras dúvidas e opiniões diversas no momento de determinar por quais leis essas relações devem ser regidas.

4.1 A incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor nesses tipos de contratos

Apesar da falta de uma legislação específica que regule as relações jurídicas de consumo colaborativo, o marco regulatório que vem sendo aplicado no Brasil como matriz para as operações do Airbnb é o Direito do Consumidor⁶⁴.

O Direito do Consumidor visa à proteção de um sujeito específico - o consumidor - em razão deste ser identificado pelo Direito como parte vulnerável nas relações jurídicas de consumo que estabelece frente a um fornecedor⁶⁵. Nas palavras de Sérgio Cavalieri Filho:

A massificação da produção, do consumo e da contratação deixou o consumidor em desvantagem, pois, à medida que o fornecedor se fortaleceu técnica e economicamente, o consumidor teve o seu poder de escolha enfraquecido, praticamente eliminado. Não mais tendo acesso direto ao fabricante, o consumidor ficou submisso aos contratos de adesão, cujas cláusulas e condições, conforme já destacado, eram preestabelecidas ao gosto do fornecedor, de sorte a não lhe deixar alternativa que não aquela de aceitar as condições preestabelecidas, sob pena de não ter acesso aos produtos e serviços de que necessitava. Instalou-se então um acentuado

⁶⁴ JÚNIOR, Antonio Jorge Pereira; JEREISSATI, Catherine Santa Cruz; BEZERRA, Mário de Quesado Miranda. Impacto do modelo de negócio do airbnb no mercado de hospedagem: autonomia privada, internet, economia colaborativa e as novas fronteiras do direito do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, [S.l.], v. 119, p. 269-294, set./out. 2018. Disponível em: <https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a97c6f4fb9585e263&docguid=le00956a0c3b711e89af001000000000&hitguid=le00956a0c3b711e89af0010000000000&spos=1&epos=1&td=7&context=208&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁶⁵ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019. *E-book* (não paginado). Disponível em: [https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597022414/epubcfi/6/18\[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml8\]!/4](https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597022414/epubcfi/6/18[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml8]!/4). Acesso em: 10 jul. 2021.

desequilíbrio ou desigualdade de forças entre produtores e distribuidores, por um lado, e consumidores, por outro.⁶⁶

A vulnerabilidade é, portanto, uma presunção legal absoluta e requisito essencial para a formulação de um conceito de consumidor⁶⁷, sendo o princípio da vulnerabilidade “o princípio base que fundamenta a existência e a aplicação do Direito do Consumidor”⁶⁸.

No Brasil, a proteção do consumidor é um direito fundamental previsto no artigo 5º, XXXII, da Constituição Federal⁶⁹, e este tratamento jurídico diferenciado oferecido ao consumidor é legitimado justamente em razão do reconhecimento da desigualdade fática existente na relação de consumo⁷⁰. O Direito do Consumidor, portanto, tem como finalidade eliminar essa desigualdade entre fornecedor e consumidor, buscando estabelecer uma equalização de condições na relação de consumo por meio de uma norma de proteção⁷¹.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC)⁷² não traz maiores especificações acerca do que seja uma relação de consumo, optando o legislador por conceituar os sujeitos da relação (consumidor e fornecedor), assim como o seu objeto (produto ou serviço)⁷³.

Conforme Bruno Miragem, esses conceitos são relacionais e dependentes, não se sustentam sozinhos e não podem ser tomados isoladamente⁷⁴, ou seja, “só existirá um consumidor se também existir um fornecedor, bem como um produto ou serviço”⁷⁵. Dessa forma, é a identificação da relação de consumo e de seus

⁶⁶ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019. *E-book* (não paginado). Disponível em: [https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597022414/epubcfi/6/18\[%3Bvnd.vst.idref%3Dh tml8\]/4](https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597022414/epubcfi/6/18[%3Bvnd.vst.idref%3Dh tml8]/4). Acesso em: 10 jul. 2021.

⁶⁷ *Ibid.*

⁶⁸ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 127

⁶⁹ BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁷⁰ MIRAGEM, Bruno. *op. cit.*

⁷¹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. *op. cit.*

⁷² BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁷³ MIRAGEM, Bruno. *op. cit.*

⁷⁴ *Ibid.*

⁷⁵ *Ibid.* p. 155

elementos subjetivos e objetivos o critério básico para definir o âmbito de incidência das normas do CDC⁷⁶.

O fenômeno da economia de compartilhamento, contudo, provoca intensas modificações nas concepções de mercado e de relação de consumo⁷⁷, renovando os conceitos de “fornecedor” e de “consumidor”⁷⁸ e tornando mais difícil a identificação desses sujeitos de direito tradicionalmente conhecidos⁷⁹ - o que acaba por desafiar os Estados e aos aplicadores do Direito e criar, assim, uma atmosfera de grande incerteza quanto à segurança jurídica nas relações criadas com base nesses modelos não tradicionais de negócio⁸⁰. É preciso, portanto, compreender adequadamente a estrutura da relação estabelecida entre a plataforma e seus usuários, identificando os sujeitos de direito envolvidos, a fim de que seja possível estabelecer um regime de responsabilização adaptado às peculiaridades da economia do compartilhamento e, assim, assegurar aos consumidores o nível de proteção já atingido no modelo de comércio tradicional.

4.2 A plataforma intermediadora como a principal fornecedora na economia compartilhada

No que diz respeito ao conceito legal de fornecedor, o Código Defesa do Consumidor é bem abrangente, pois o legislador não diferencia a natureza, o regime jurídico e nem a nacionalidade do fornecedor. De acordo com o artigo 3º, do CDC:

⁷⁶ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

⁷⁷ VERBICARO, Dennis; PEDROSA, Nicolas Malcher. O Impacto da Economia de Compartilhamento na Sociedade de Consumo e seus Desafios Regulatórios. Revista de Direito do Consumidor, [S.l.], v. 113, p. 457-482, set./out. 2017. Disponível em:

[https://revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a260e581a159277a6&docguid=lb42282f0a8bf11e79b260100000000000&hitguid=lb42282f0a8bf11e79b260100000000000&spos=1&epos=1&td=105&context=5&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1](https://revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a260e581a159277a6&docguid=lb42282f0a8bf11e79b26010000000000&hitguid=lb42282f0a8bf11e79b260100000000000&spos=1&epos=1&td=105&context=5&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1). Acesso em: 10 jul. 2021.

⁷⁸ MARQUES, Cláudia Lima. A nova noção de fornecedor no consumo compartilhado: um estudo sobre as correlações do pluralismo contratual e acesso ao consumo. Revista do Direito do Consumidor, São Paulo, v. 111, p. 247-268, maio-jun. 2017. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1081/946>. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁷⁹ OLIVEIRA, Amanda Flávio de. Brasil precisa discutir a proteção do consumidor na economia colaborativa. In: Consultor Jurídico. [S.l.], 15 fev. 2017. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2017-fev-15/garantias-consumo-preciso-discutir-protexao-consumidor-economia-colaborativa#_ftnref6. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁸⁰ VERBICARO, Dennis; PEDROSA, Nicolas Malcher. *op. cit.*

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.⁸¹

Ademais, a definição de fornecedor não se exaure no *caput* do artigo 3º, sendo necessário também levar em conta o disposto nos parágrafos 1º e 2º, da mesma disposição, os quais estabelecem, respectivamente, os conceitos de produto e de serviço (objetos da relação de consumo)⁸²⁸³. Sendo assim, é com base na referência contida no aludido parágrafo 2º - relativamente à necessidade de remuneração na prestação de serviços para que se possa incidir as normas do CDC - que se entende que toda atuação do fornecedor no mercado de consumo deve também ter caráter econômico⁸⁴⁸⁵.

À vista disso, cabe agora examinar o efetivo papel que a plataforma digital Airbnb exerce no âmbito da economia compartilhada e o seu enquadramento na condição de fornecedora, nos termos da lei consumerista.

Diferentemente de um fornecedor tradicional - cuja função principal é, de fato, a prestação do serviço ou a produção do bem, propriamente – na economia do compartilhamento, a plataforma digital tem como principal objetivo conectar ambos os contratantes e facilitar a negociação entre eles⁸⁶. A plataforma é elemento indispensável para a efetiva troca comercial entre os particulares, pois é responsável por aproximar o prestador de serviço e o consumidor, bem como por disponibilizar os mecanismos propícios a garantir a segurança e a qualidade nas transações realizadas entre os particulares, despertando, assim, a confiança necessária nos usuários para que possam decidir pela efetiva celebração do negócio intermediado por ela.

Assim, apesar de não prestar diretamente o serviço de hospedagem, a plataforma é quem abre a porta do negócio de consumo e o intermedeia, estando

⁸¹ BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁸² MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

⁸³ BRASIL. *op. cit.*

⁸⁴ MIRAGEM, Bruno. *op. cit.*

⁸⁵ BRASIL. *op. cit.*

⁸⁶ OLIVEIRA, Amanda Flávio de. Economia colaborativa e os desafios ao ordenamento jurídico brasileiro: primeiras reflexões. Revista do Direito do Consumidor, São Paulo, v. 115, p. 479-495, jan./fev. 2018. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1071/1312>. Acesso em: 10 jul. 2021.

muito presente no local do encontro e na negociação digital/*locus*, no sistema de “reputação” e nas avaliações dos consumidores e ainda na imposição das regras sobre esse “encontro/negócio”, criando os termos e condições de usos para o negócio, além de coordenar as formas de pagamento⁸⁷.

À vista disso, não há dúvidas de que a plataforma, ao exercer essa função de intermediadora/viabilizadora do negócio de consumo, presta um serviço no mercado de consumo⁸⁸ e, no caso da Airbnb, esse serviço é sempre remunerado mediante o pagamento de taxas de serviço⁸⁹ - o que caracteriza o caráter econômico da atividade. Assim sendo, “uma vez viabilizando a oferta de produtos e serviços no mercado de consumo, atrai a incidência do Código de Defesa do Consumidor e caracteriza aquele que o explora como fornecedor de serviços”⁹⁰, nos termos do artigo 3º, do CDC.

Nessa perspectiva, Cláudia Lima Marques identifica esse intermediário presente na economia do compartilhamento como “um profissional, no exercício habitual de sua atividade para a obtenção de lucro, que intermedeia o consumo, ou que constrói o *locus* para o encontro das duas pessoas”⁹¹. O intermediário é, então, chamado pela autora de “fornecedor-escondido” ou fornecedor indireto, uma vez que não presta diretamente o serviço, mas permite o acesso⁹².

Outrossim, é importante ainda mencionar a respeito da natureza jurídica dessas plataformas. No Direito brasileiro, encontrou-se uma resposta no Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014)⁹³. De acordo com o disposto no artigo 5º, inciso VII, combinado com o artigo 15, ambos da referida norma, tais plataformas qualificam-se

⁸⁷ MARQUES, Cláudia Lima. A nova noção de fornecedor no consumo compartilhado: um estudo sobre as correlações do pluralismo contratual e acesso ao consumo. Revista do Direito do Consumidor, São Paulo, v. 111, p. 247-268, maio-jun. 2017. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1081/946>. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁸⁸ *Ibid.*

⁸⁹ AIRBNB. Políticas e padrões dos membros. [S.l.], 2021. Disponível em: <https://www.airbnb.com.br/help/article/1857/o-que-s%C3%A3o-as-taxas-de-servi%C3%A7o-do-airbnb>. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁹⁰ MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Cláudia Lima. Economia do compartilhamento deve respeitar direitos do consumidor. *In*: Consultor Jurídico. [S.l.], 23 dez. 2015. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2015-dez-23/garantias-consumo-economia-compartilhamento-respeitar-direitos-consumidor#_ftnref5. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁹¹ MARQUES, Cláudia Lima. *op. cit.* p. 252.

⁹² *Ibid.*

⁹³ BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, 2014. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 10 jul. 2021.

como sendo provedores de aplicações de internet⁹⁴. Os provedores de aplicações de internet devem ser, conforme exige a norma, constituídos na forma de pessoa jurídica, bem como devem exercer a atividade de forma organizada, profissional e com fins econômicos. Dessa maneira, por força dos artigos 5º, inciso VII, e 15, da Lei 12.965/2014, o organizador da plataforma é mais do que mero facilitador ou figura intermediária⁹⁵, não restando dúvidas de que, em verdade, configura-se como “o fornecedor principal da economia do compartilhamento, que é organizada e remunerada”⁹⁶.

Assim, nítido é o nível de domínio e de influência que a plataforma Airbnb exerce nas transações realizadas entre hóspedes e anfitriões, visto que estrutura todo o modelo mercadológico, ao mesmo tempo em que desempenha a atividade com caráter econômico, sendo evidente seu interesse financeiro nas operações uma vez que é sempre remunerada por meio de taxas de serviço⁹⁷⁹⁸. Desse modo, ainda que seja um elemento não previamente definido no texto do CDC, a plataforma

⁹⁴ MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Cláudia Lima. Economia do compartilhamento deve respeitar direitos do consumidor. *In*: Consultor Jurídico. [S.l.], 23 dez. 2015. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2015-dez-23/garantias-consumo-economia-compartilhamento-respeitar-direitos-consumidor#_ftnref5. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁹⁵ SANTOS, Gustavo Ferreira. O Processo Administrativo como Garantia de Proteção aos Consumidores no Modelo de Economia Compartilhada. *Revista de Direito do Consumidor*, [S.l.], v. 120, p. 269-307, nov./dez. 2018. Disponível em: <https://revistadoSTribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a26700f2dad7659ff&docguid=lc95e32c0efab11e8828d010000000000&hitguid=lc95e32c0efab11e8828d010000000000&spos=2&epos=2&td=500&context=244&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁹⁶ MARQUES, Cláudia Lima. A nova noção de fornecedor no consumo compartilhado: um estudo sobre as correlações do pluralismo contratual e acesso ao consumo. *Revista do Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 111, p. 247-268, maio-jun. 2017. p. 253. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1081/946>. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁹⁷ MUCELIN, Guilherme. Peers inc.: a nova estrutura da relação de consumo na economia do compartilhamento. *Revista de Direito do Consumidor*, [S.l.], v. 118, p. 77-126, jul./ago. 2018. Disponível em: <https://revistadoSTribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a97888c9d20cdec65&docguid=l5a03b580a6a411e8849e010000000000&hitguid=l5a03b580a6a411e8849e010000000000&spos=1&epos=1&td=63&context=29&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

⁹⁸ XAVIER, Yanko Marcius de Alencar; ALVES, Fabrício Germano; SANTOS, Kleber Soares de Oliveira. Economia compartilhada: compreendendo os principais aspectos desse modelo disruptivo e os seus reflexos na relação de consumo e no mercado econômico. *Revista de Direito do Consumidor*, [S.l.], v. 128, p. 103-203, mar./abr. 2020. Disponível em: <https://revistadoSTribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a978cbbac8b0a2048&docguid=lc02b05006d1f11ea9485ae0a49c2a52a&hitguid=lc02b05006d1f11ea9485ae0a49c2a52a&spos=1&epos=1&td=18&context=43&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

digital Airbnb certamente se adequa à definição de fornecedor presente na legislação consumerista⁹⁹. Faz-se imperioso agora identificar qual sujeito está do outro lado da relação.

4.3 A qualificação do Hóspede como consumidor da plataforma Airbnb

Ao teor do que dispõe o artigo 2º, do CDC, consumidor “é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”¹⁰⁰. Logo, é indubitável que o Hóspede se enquadra no conceito legal de consumidor, uma vez que adquire o serviço de hospedagem como destinatário final de um fornecedor (a plataforma Airbnb)¹⁰¹.

Desse modo, o posicionamento majoritário da doutrina consiste no reconhecimento da existência de uma relação de consumo entre a plataforma Airbnb e o Hóspede, à luz do que dispõem os artigos 2º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Este mesmo posicionamento verifica-se nas decisões dos Tribunais brasileiros, que vêm reafirmando de forma indiscrepante a incidência das normas do CDC nas relações travadas entre o hóspedes e a plataforma Airbnb.

Sobre o tema, a fim de reforçar o caráter consumerista da relação estabelecida entre a plataforma Airbnb e o Hóspede, segue um trecho da fundamentação do voto do Relator Desembargador Sandoval Oliveira, integrante da Segunda Turma Cível, do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, no julgamento da Apelação Cível nº 0727036-74.2018.8.07.0001:

Inicialmente, o Código de Defesa do Consumidor é aplicável à espécie, haja vista a existência de relação de consumo entre os hóspedes como

⁹⁹ XAVIER, Yanko Marcius de Alencar; ALVES, Fabrício Germano; SANTOS, Kleber Soares de Oliveira. Economia compartilhada: compreendendo os principais aspectos desse modelo disruptivo e os seus reflexos na relação de consumo e no mercado econômico. Revista de Direito do Consumidor, [S.l.], v. 128, p. 103-203, mar./abr. 2020. Disponível em:

<https://revistadostribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a978cbbac8b0a2048&docguid=lc02b05006d1f11ea9485ae0a49c2a52a&hitguid=lc02b05006d1f11ea9485ae0a49c2a52a&spos=1&epos=1&td=18&context=43&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹⁰⁰ BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹⁰¹ SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 1011773-31.2019.8.26.0011. 25ª Câmara de Direito Privado. Relator: Des. Hugo Crepaldi, 24 de abril de 2021. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do?f=1>. Acesso em 10 jul. 2021.

destinatários final, e fornecedor, empresa intermediadora de serviços de hospedagem, consoante os artigos. 2º e 3º, in verbis:

"Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Com efeito, as plataformas digitais de ofertas de serviços de hospedagem, seja de hotéis ou imóveis de pessoas físicas, integram a cadeia de consumo, pois obtém vantagem econômica ou de outra natureza pelos negócios concretizados entre consumidor e terceiros, assim respondem solidária e objetivamente pelos danos causados aos clientes.¹⁰²

No entanto, apesar do entendimento doutrinário e jurisprudencial já majoritário de que não há como afastar o caráter consumerista da relação jurídica estabelecida entre o hóspede e o aplicativo Airbnb, ainda há dúvidas quanto à qualificação do anfitrião e quanto à natureza jurídica da relação que possui com a plataforma e com o hóspede.

4.4 A qualificação do Anfitrião: o “fornecedor aparente” na economia do compartilhamento

A despeito de não haver maiores dúvidas em relação à qualificação do Hóspede e da plataforma Airbnb enquanto consumidor e fornecedor, respectivamente, para qualificar o Anfitrião, torna-se necessário uma melhor análise do papel por ele exercido na economia do compartilhamento, uma vez que não se encaixa com muita clareza nos conceitos jurídicos tradicionalmente conhecidos.

Sabe-se que o anfitrião é, de fato, o prestador direto do serviço de hospedagem, sendo reconhecido como o “fornecedor aparente”¹⁰³ na economia do compartilhamento, pois é ele quem celebra o serviço com o consumidor e é o principal responsável por sua execução direta¹⁰⁴ - uma vez que determina o preço

¹⁰² DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 0727036-74.2018.8.07.0001. Segunda Turma Cível. Relator: Des. Sandoval Oliveira, 03 de julho de 2019. Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdf.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaold=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹⁰³ MARQUES, Cláudia Lima. A nova noção de fornecedor no consumo compartilhado: um estudo sobre as correlações do pluralismo contratual e acesso ao consumo. Revista do Direito do Consumidor, São Paulo, v. 111, p. 247-268, maio/jun. 2017. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1081/946>. Acesso em: 19 jun. 2021.

¹⁰⁴ XAVIER, Yanko Marcus de Alencar; ALVES, Fabrício Germano; SANTOS, Kleber Soares de Oliveira. Economia compartilhada: compreendendo os principais aspectos desse modelo disruptivo e

para o compartilhamento, fornece as informações sobre o local, além de preparar e disponibilizar o espaço a ser alugado¹⁰⁵. Entretanto, ainda há dúvidas no que diz respeito a sua qualificação como fornecedor, nos termos do artigo 3º, do CDC.

Ainda que a legislação brasileira não exija de forma expressa, parte da doutrina entende que, para ser qualificada como fornecedora, a pessoa deve atuar profissionalmente no mercado de consumo, de modo organizado e com certa habitualidade¹⁰⁶. Isso porque:

O profissional é quem detém o conhecimento especializado sobre os bens ou serviços oferecidos, controla os meios de produção e desenvolve uma atividade econômica organizada, que pode ou não visar a vantagens econômicas. Basta que sua atividade tenha caráter habitual, para que introduza um risco maior no mercado de consumo, o qual justifica a imposição de deveres de fornecedor.¹⁰⁷

Desse modo, uma primeira linha de pensamento a respeito da qualificação do prestador direto do serviço sustenta que, para poder qualificar o anfitrião como fornecedor, é preciso, primeiramente, que seja feita uma melhor análise acerca de sua condição, se é entidade profissional, que presta o serviço de hospedem de forma organizada e habitual no mercado de consumo, ou se é pessoa física que compartilha o bem sem a habitualidade e sem a organização dos meios de produção como faz um empresário¹⁰⁸. Essa caracterização é importante tendo em vista que a

os seus reflexos na relação de consumo e no mercado econômico. Revista de Direito do Consumidor, [S.I.], v. 128, p. 103-203, mar./abr. 2020. Disponível em:

<https://revistadoSTribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a978cbbac8b0a2048&docguid=lc02b05006d1f11ea9485ae0a49c2a52a&hitguid=lc02b05006d1f11ea9485ae0a49c2a52a&spos=1&epos=1&td=18&context=43&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹⁰⁵ CARPENA, Heloisa. Airbnb e a Responsabilidade por Danos Causados aos Consumidores na Economia Compartilhada. Revista de Direito do Consumidor, [S.I.], v. 129, p. 175-194, maio/jun. 2020. Disponível em:

<https://revistadoSTribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a26669b893aa9a724&docguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&hitguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&spos=2&epos=2&td=42&context=213&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹⁰⁶ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

¹⁰⁷ CARPENA, Heloisa. *op. cit.*

¹⁰⁸ JÚNIOR, Antonio Jorge Pereira; JEREISSATI, Catherine Santa Cruz; BEZERRA, Mário de Quesado Miranda. Impacto do modelo de negócio do airbnb no mercado de hospedagem: autonomia privada, internet, economia colaborativa e as novas fronteiras do direito do consumidor. Revista de Direito do Consumidor, [S.I.], v. 119, p. 269-294, set./out. 2018. Disponível em:

<https://revistadoSTribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a97c6f4fb9585e263&docguid=le00956a0c3b711e89af001000000000&hitguid=le00956a0c3b711e89af001000000000&spos=1&epos=1&td=7&context=208&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>

lei oferece tratamento diferenciado frente às duas situações, ao passo que quem trabalha profissionalmente comercializando hospedagem em face do consumidor possui maior ônus legal¹⁰⁹.

Nessa perspectiva, a União Europeia (UE), em 2018, emitiu um comunicado oficial com o título “Comissão Europeia e as autoridades europeias de defesa do consumidor instam o Airbnb a cumprir as normas da UE”¹¹⁰. No documento, há a previsão de que a Airbnb deve esclarecer se o anfitrião é um particular ou um profissional, pois as normas de defesa do consumidor tratam de modo diferente cada caso.

À vista disso, nas hipóteses em que se constatar que o anfitrião é uma empresa, podendo ser uma pousada ou até um hotel que utiliza a plataforma para anunciar acomodações, não há dúvidas de que será enquadrado como fornecedor e haverá a incidência do CDC¹¹¹.

No entanto, na economia compartilhada, o prestador direto do serviço, na maioria das vezes, não é um profissional, mas uma pessoa comum sem expertise em práticas comerciais ou empresariais, que apenas dispõe de um espaço ocioso e opta por alugá-lo temporariamente¹¹². Dessa forma, entende-se que, nesses casos em que o anfitrião é pessoa física não profissional que compartilha o bem apenas de modo eventual, sem o conhecimento técnico e sem a organização dos meios de produção como faz um empresário, a relação que ele estabelece com o hóspede,

label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹⁰⁹ JÚNIOR, Antonio Jorge Pereira; JEREISSATI, Catherine Santa Cruz; BEZERRA, Mário de Quesado Miranda. Impacto do modelo de negócio do airbnb no mercado de hospedagem: autonomia privada, internet, economia colaborativa e as novas fronteiras do direito do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, [S.l.], v. 119, p. 269-294, set./out. 2018. Disponível em: <https://revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a97c6f4fb9585e263&docguid=le00956a0c3b711e89af001000000000&hitguid=le00956a0c3b711e89af0010000000000&spos=1&epos=1&td=7&context=208&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹¹⁰ EU consumer rules: The European Commission and EU consumer authorities push Airbnb to comply. *In: European Commission*. Bruxelas, 16 jul. 2018. Disponível em: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_18_4453. Acesso em: 10 jul. 2020.

¹¹¹ CARPENA, Heloisa. Airbnb e a Responsabilidade por Danos Causados aos Consumidores na Economia Compartilhada. *Revista de Direito do Consumidor*, [S.l.], v. 129, p. 175-194, maio/jun. 2020. Disponível em:

<https://revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a26669b893aa9a724&docguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&hitguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&spos=2&epos=2&td=42&context=213&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹¹² JÚNIOR, Antonio Jorge Pereira; JEREISSATI, Catherine Santa Cruz; BEZERRA, Mário de Quesado Miranda. *op. cit.*

em regra, não será caracterizada como uma relação de consumo.¹¹³ Estar-se-ia diante de algo mais próximo a uma “relação civil” entre cidadãos, ou seja, entre dois “iguais” - regulada, portanto, pelo Código Civil (CC)¹¹⁴ - uma vez que o anfitrião como amador, não profissional, não possui, muitas vezes, “as habilidades e recursos técnicos, legais e organizacionais que os comerciantes profissionais e empresas têm”¹¹⁵, sendo forçoso reconhecer, nesses casos, que o anfitrião teria condições de suportar todos os encargos e as responsabilidades da lei de proteção ao consumidor¹¹⁶¹¹⁷.

Todavia, o maior problema em seguir essa linha de pensamento reside na dificuldade que seria precisar qual o número de transações deve alguém celebrar para que passe a ser considerado um profissional e, por consequência, tornar-se um fornecedor.¹¹⁸ Ademais, parte da doutrina ainda questiona se relacionar estritamente

¹¹³ MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Cláudia Lima. Economia do compartilhamento deve respeitar direitos do consumidor. *In*: Consultor Jurídico. [S.l.], 23 dez. 2015. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2015-dez-23/garantias-consumo-economia-compartilhamento-respeitar-direitos-consumidor#_ftnref5. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹¹⁴ CARPENA, Heloisa. Airbnb e a Responsabilidade por Danos Causados aos Consumidores na Economia Compartilhada. *Revista de Direito do Consumidor*, [S.l.], v. 129, p. 175-194, maio/jun. 2020. Disponível em: <https://revistadoSTribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a26669b893aa9a724&docguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&hitguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&spos=2&epos=2&td=42&context=213&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹¹⁵ CARVALHO, Diógenes Faria de; CARDOSO, Alysso Godoy. Protegendo os consumidores em mercados de plataformas de pares-oecd. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 114, ano 26, p. 229-270, nov./dez. 2017. p. 256. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/579/511>. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹¹⁶ *Ibid.*

¹¹⁷ JÚNIOR, Antonio Jorge Pereira; JEREISSATI, Catherine Santa Cruz; BEZERRA, Mário de Quesado Miranda. Impacto do modelo de negócio do airbnb no mercado de hospedagem: autonomia privada, internet, economia colaborativa e as novas fronteiras do direito do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, [S.l.], v. 119, p. 269-294, set./out. 2018. Disponível em: <https://revistadoSTribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a97c6f4fb9585e263&docguid=Ie00956a0c3b711e89af0010000000000&hitguid=Ie00956a0c3b711e89af0010000000000&spos=1&epos=1&td=7&context=208&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹¹⁸ MIRAGEM, Bruno. Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, [S.l.], v. 125, p. 17-62, set./out. 2019. Disponível em: <https://revistadoSTribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a977b3b778c902b26&docguid=I4b8a8990e0df11e98be7010000000000&hitguid=I4b8a8990e0df11e98be7010000000000&spos=1&epos=1&td=279&context=5&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

o conceito de fornecedor com a ideia de profissionalidade seria um critério útil para determinar a incidência ou não das normas de proteção do consumidor.¹¹⁹

Nessa perspectiva, trazendo uma análise específica sobre o papel do prestador direto do serviço na economia do compartilhamento, Cláudia Lima Marques assevera que:

[...] estas relações que são de consumo, apesar de poderem estar sendo realizadas entre duas pessoas leigas e não em forma profissional, deixam-se contaminar por este outro fornecedor, o fornecedor principal da economia do compartilhamento, que é organizada e remunerada: o guardião do acesso, o *gatekeeper*. O guardião do acesso realmente é aquele que abre a porta do negócio de consumo, que muitas vezes ele não realiza, mas intermedeia e por vezes coordena mesmo o pagamento (paypal, e eventualmente, os seguros etc.), como incentivos de confiança para ambos os leigos envolvidos no negócio. Do lado do consumidor clássico, aquele que compra, aluga, se deixa transportar ou a alguém da sua família, aquele que paga e remunera (ambos) os fornecedores, a posição é de consumidor *stricto sensu*, destinatário final do serviço (transporte, locação etc.) ou do produto (alimentos sem agrotóxicos, móveis usados etc.), mesmo que por algum tempo (furadeiras e quadros famosos que posso ter em minha casa para receber alguns amigos etc.). O outro, pode ser um profissional (como os motoristas) ou um leigo (que aluga sua própria casa), mas ambos prestam um serviço remunerado, e a presença deste fornecedor principal, o organizador do compartilhamento, o guardião de acesso (ao compartilhamento), acaba por contaminar a relação como de consumo, trazendo deveres de boa-fé também para este que oferece o serviço ou produto a compartilhar¹²⁰.

Dessa forma, segundo a autora, nos modelos de negócio baseados no consumo colaborativo, a presença da plataforma digital - que possui natureza profissional, organizada e remunerada - acaba por “contaminar” a relação entre as duas pessoas leigas que compartilham o bem, qualificando-a, assim, como de consumo, e atraindo, portanto, a incidência do Código de Defesa do Consumidor a uma relação que, em princípio, seria puramente civil, isto é, sem a presença de um fornecedor organizado profissionalmente. Por esse ponto de vista, o anfitrião – mesmo se tratando de um civil - enquadra-se no conceito legal de fornecedor e

¹¹⁹ MIRAGEM, Bruno. Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, [S.l.], v. 125, p. 17-62, set./out. 2019. Disponível em: <https://revistadostribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a977b3b778c902b26&docguid=l4b8a8990e0df11e98be7010000000000&hitguid=l4b8a8990e0df11e98be70100000000000&spos=1&epos=1&td=279&context=5&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹²⁰ MARQUES, Cláudia Lima. A nova noção de fornecedor no consumo compartilhado: um estudo sobre as correlações do pluralismo contratual e acesso ao consumo. *Revista do Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 111, p. 247-268, maio/jun. 2017. p. 254. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1081/946>. Acesso em: 10 jul. 2021.

impõe-se a ele os deveres mínimos de proteção do consumidor, uma vez que presta, notoriamente, um serviço no mercado de consumo sempre mediante remuneração e é justamente esse ganho econômico o que atrai aquele que compartilha o bem para o polo de fornecedor no mercado de consumo.

Outro ponto importante e também controverso a ser analisado é a respeito da relação que o prestador direto do serviço de hospedagem – o anfitrião – mantém com a plataforma digital Airbnb.

Sobre o assunto, leciona Bruno Miragem que:

[...] entre os fornecedores diretos e o organizador da plataforma digital, embora possam estar presentes características que permitam identificar certa assimetria, ou mesmo dependência dos primeiros, não há de se considerar a existência, como regra, de outra relação de consumo. Poderá até se cogitar exceções, como é o caso em que não se tenha uma relação propriamente de consumo entre vendedores e adquirentes em plataformas que intermedeiem relações eventuais entre não profissionais. Porém, como regra, se alguém se serve de uma plataforma digital para intermediar ofertas de produtos e serviços inerentes a sua atividade profissional, não se há de cogitar haver, nessa hipótese, relação de consumo. Nesse caso, a relação será empresarial, se presentes os requisitos para caracterização da atividade (art. 966 do Código Civil (LGL\2002\400)), sem prejuízo que se considere a possibilidade de endereçar àquele que se relaciona com o organizador da plataforma digital, a tutela própria ao aderente em relação ao contrato de adesão (arts. 423 e 424 do Código Civil (LGL\2002\400)). Ou, em situações muito específicas, a equiparação a consumidor, demonstrada a vulnerabilidade in concreto, segundo a interpretação prevalente do art. 29 do CDC (LGL\1990\40).¹²¹

Da leitura do trecho citado acima, depreende-se que, embora Miragem entenda que, como regra, não há a caracterização de uma relação de consumo entre o fornecedor direto e o fornecedor indireto na economia do compartilhamento, o autor menciona a possibilidade, em situações muito específicas, com caráter excepcional, de que quando não houver uma relação propriamente de consumo entre o tomador do serviço e o prestador direto – ou seja, tratando-se de uma relação eventual entre duas pessoas não profissionais - o prestador direto do serviço pode ser equiparado a consumidor perante o organizador da plataforma se demonstrada a sua vulnerabilidade no caso concreto.

¹²¹ MIRAGEM, Bruno. Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. Revista de Direito do Consumidor, [S.l.], v. 125, p. 17-62, set./out. 2019. Disponível em: <https://revistadoSTribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a977b3b778c902b26&docguid=I4b8a8990e0df11e98be701000000000&hitguid=I4b8a8990e0df11e98be7010000000000&spos=1&epos=1&td=279&context=5&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

Em se tratando do anfitrião do Airbnb, sabe-se que, na maior parte dos casos, não é um profissional e está no mercado de consumo apenas de forma esporádica. Dessa forma, pode-se entender que, nos casos em que o anfitrião do Airbnb não for um profissional e não for caracterizada a existência de uma relação de consumo entre ele e o hóspede - os quais estabelecem verdadeira parceria (P2P) – em relação à plataforma, pode o anfitrião também ser considerado consumidor do serviço de intermediação da mesma forma que o hóspede¹²².

Isto porque, nesse contexto, é possível verificar a presença do requisito da vulnerabilidade não somente em relação ao hóspede, mas também em relação ao anfitrião, uma vez que o anfitrião não profissional:

[...] se submete ao poder do Airbnb exatamente como o Hóspede, ele não detém conhecimento técnico sobre o funcionamento da plataforma, ele sequer pode ter certeza sobre a identidade do candidato a ocupante de seu imóvel, ele aceita os inúmeros termos de serviço, a política de cancelamento e todas as regras impostas unilateralmente pelo seu fornecedor.¹²³

Como já visto, a plataforma digital estrutura todo o modelo contratual, podendo intervir diretamente nas obrigações assumidas pelas partes, possuindo ingerência sobre o recebimento e efetivação do pagamento, bem como sobre os métodos de cancelamentos e de resolução de conflitos, além de impor várias exigências aos contratantes para que possam fazer uso do serviço oferecido pelo portal, como, por exemplo, o preenchimento de cadastros, a apresentação de atestados de antecedentes criminais e a apresentação de fotos de acomodações¹²⁴. O Airbnb, de fato, viabiliza o negócio e controla o conteúdo das cláusulas que regem

¹²² CARPENA, Heloisa. Airbnb e a Responsabilidade por Danos Causados aos Consumidores na Economia Compartilhada. Revista de Direito do Consumidor, [S.l.], v. 129, p. 175-194, maio/jun. 2020. Disponível em:

<https://revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a26669b893aa9a724&docguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&hitguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&spos=2&epos=2&td=42&context=213&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹²³ *Ibid.*

¹²⁴ MUCELIN, Guilherme. Peers inc.: a nova estrutura da relação de consumo na economia do compartilhamento. Revista de Direito do Consumidor, [S.l.], v. 118, p. 77-126, jul./ago. 2018. Disponível em:

<https://revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a97888c9d20cdec65&docguid=I5a03b580a6a411e8849e01000000000&hitguid=I5a03b580a6a411e8849e01000000000&spos=1&epos=1&td=63&context=29&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

a relação entre hóspede e anfitrião, impedindo, assim, a negociação direta entre as partes¹²⁵. A plataforma, então, “atua tanto na formação do contrato, como na execução e até após o seu encerramento, vinculando as partes ao seu serviço, mesmo quando já terminada a hospedagem”¹²⁶.

Sendo assim, a plataforma digital, mesmo que não ofereça o bem ou serviço primário, ainda estará entregando serviços aos seus usuários – tomador do serviço e provedor – por direito próprio¹²⁷. Estes serviços incluem, por exemplo, funções como:

[...] publicidade e marke-ting (incluindo pesquisa e listagem), administração de sistemas de reputação e revisão, fornecimento de sistemas de mensagens e serviços de resolução de disputas, bem como serviços de valor agregado, como seguros, garantias, atendimento extra ao cliente, certificação extra etc.¹²⁸

E é justamente em razão desse vasto conjunto de serviços prestados – todos mediante remuneração - e em razão da subordinação, que se estende a ambas as partes, que parte da doutrina vem reconhecendo a possibilidade de o Anfitrião não profissional também ser considerado consumidor da plataforma e, por consequência, contar com a proteção ampla da lei para compensar a desigualdade presente na relação¹²⁹.

O que se observa nesses novos negócios firmados com base no consumo colaborativo é uma nova expressão de consumo. Ao mesmo tempo em que, há “alguém efetivamente pagando por ter acesso a uma forma de consumo de bem ou serviço”¹³⁰ - ou seja, alguém que se enquadra facilmente no conceito legal de

¹²⁵ CARPENA, Heloisa. Airbnb e a Responsabilidade por Danos Causados aos Consumidores na Economia Compartilhada. Revista de Direito do Consumidor, [S.l.], v. 129, p. 175-194, maio/jun. 2020. Disponível em:

<https://revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a26669b893aa9a724&docguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&hitguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&spos=2&epos=2&td=42&context=213&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹²⁶ *Ibid.*

¹²⁷ CARVALHO, Diógenes Faria de; CARDOSO, Alysson Godoy. Protegendo os consumidores em mercados de plataformas de pares-oecd. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v. 114, ano 26, p. 229-270, nov./dez. 2017. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/579/511>. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹²⁸ *Ibid.* p. 258.

¹²⁹ CARPENA, Heloisa. *op. cit.*

¹³⁰ OLIVEIRA, Amanda Flávio de. Economia colaborativa e os desafios ao ordenamento jurídico brasileiro: primeiras reflexões. Revista do Direito do Consumidor, São Paulo, v. 115, p. 479-495, jan./fev. 2018. p. 483. Disponível em:

consumidor como destinatário final; do outro lado, parece haver, igualmente, “outra pessoa efetivamente pagando para ter acesso a uma outra forma de consumo que especificamente lhe permite encontrar pessoas interessadas em usufruir de seu bem ou de seu serviço”¹³¹.

A partir de pesquisa jurisprudencial, observa-se que já há uma tendência dos Tribunais brasileiros em considerar a possibilidade de aplicação das leis consumeristas nas relações envolvendo o Anfitrião e a plataforma Airbnb.

Sobre o tema, a Relatora Desembargadora Regina Lúcia Passos, integrante da Vigésima Primeira Câmara Cível, do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, no julgamento da Apelação Cível nº 0299903-60.2016.8.19.0001, referente a uma ação ajuizada pelo Anfitrião do aplicativo em face da empresa Airbnb, decidiu por reconhecer o Anfitrião como consumidor dos serviços prestados pela plataforma, nos seguintes termos:

Desde logo cabe destacar que, à demanda aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, o qual traz em seu bojo normas de ordem pública e de interesse social, objetivando a proteção e defesa do consumidor, em razão de sua vulnerabilidade.

Assim, a Ré enquadra-se na condição de prestadora de serviços, eis que a atividade econômica por ela exercida foi expressamente descrita como serviço, no texto do art.3º, § 2º, do CDC. Sendo a Autora considerada consumidora.

O E. STJ vem se manifestando no sentido de que as imobiliárias prestam serviços de natureza complexa na intermediação de locações com destinação final econômica.

O site da Ré funciona como uma plataforma colaborativa, na qual os locadores oferecem seus imóveis e os locatários buscam imóveis para locação. Assim, a Ré, com intuito lucrativo, intermedeia tais negócios por meio de seu site, funcionando como uma “imobiliária 100% on line”. Desse modo, deve-se aplicar ao caso concreto as regras contidas no Código de Defesa do Consumidor.¹³²

Nesse seguimento, também reafirmando o caráter consumerista da relação estabelecida entre a plataforma Airbnb e seus usuários, Hóspede e Anfitrião, segue um trecho da fundamentação do voto do Relator Desembargador Ricardo Pessoa de

<https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1071/1312>. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹³¹ OLIVEIRA, Amanda Flávio de. Economia colaborativa e os desafios ao ordenamento jurídico brasileiro: primeiras reflexões. Revista do Direito do Consumidor, São Paulo, v. 115, p. 479-495, jan./fev. 2018. p. 483. Disponível em:

<https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1071/1312>. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹³² RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 0299903-60.2016.8.19.0001. Vigésima Primeira Câmara Cível. Relatora: Desa. Regina Lúcia Passos, 29 de janeiro de 2019. Disponível em: <http://www4.tjrj.jus.br/ejuris/ConsultarJurisprudencia.aspx>. Acesso em: 10 jul. 2021.

Mello Belli, integrante da 19ª Câmara de Direito Privado, do Estado de São Paulo, no julgamento da Apelação Cível nº 1101154-11.2018.8.26.0100:

Apesar da polêmica doutrinária e jurisprudencial em torno da natureza jurídica da relação travada entre o contratante dos serviços (hóspede) e o designado anfitrião, se de hospedagem ou de locação por temporada, parece-me indubitável que o vínculo disso oriundo para com a plataforma de serviços apelada, seja dela frente ao hóspede, seja em face do anfitrião, caracteriza típica relação de consumo, à luz do que dispõem os arts. 2º e 3º do CDC.¹³³

Cabe registrar ainda que, como anteriormente mencionado neste trabalho, está em tramitação no Senado Federal o Projeto de Lei 2.474/19¹³⁴, que, dentre outras, tem como uma de suas propostas o enquadramento do locador do imóvel também como consumidor da plataforma digital.

Por conseguinte, em se tratando do prestador direto do serviço na encomia compartilhada, percebe-se que ainda não há um consenso a respeito do real papel por ele exercido, havendo, de fato, uma “crise dos papéis de consumidor e de fornecedor”¹³⁵, ao passo que “enquanto alguns nele identificam mais um fornecedor, talvez solidariamente responsável perante o consumidor, outros identificam-no como mais um consumidor da plataforma”¹³⁶ e “da caracterização jurídica desse sujeito decorrerão responsabilidades aptas a estimular ou fomentar o exercício da atividade econômica, o que revela a gravidade do tema.”¹³⁷

¹³³ SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 1101154-11.2018.8.26.0100. Décima Nona Câmara de Direito Privado. Relator: Des. Ricardo Pessoa de Mello Belli, 09 de setembro de 2019. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do?f=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹³⁴ BRASIL. Congresso Nacional. Senado Federal. Projeto de Lei nº 2474, de 2019. Altera a Lei nº 8.245, de 18 de outubro de 1991, para disciplinar a locação de imóveis residenciais por temporada por meio de plataformas de intermediação ou no âmbito da economia compartilhada. Autoria: Senador Angelo Coronel. Brasília, DF: Senado Federal, [2015]. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/136443>. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹³⁵ MARQUES, Cláudia Lima. A nova noção de fornecedor no consumo compartilhado: um estudo sobre as correlações do pluralismo contratual e acesso ao consumo. *Revista do Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 111, p. 247-268, maio/jun. 2017. p. 256. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1081/946>. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹³⁶ OLIVEIRA, Amanda Flávio de. Brasil precisa discutir a proteção do consumidor na economia colaborativa. *In: Consultor Jurídico*. [S.l.], 15 fev. 2017. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2017-fev-15/garantias-consumo-preciso-discutir-protexao-consumidor-economia-colaborativa#_ftnref6. Acesso em: 10 jul. 2021.

¹³⁷ *Ibid.*

5 A RESPONSABILIDADE DA PLATAFORMA AIRBNB POR DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES

No capítulo anterior foram identificados os sujeitos que compõem a peculiar relação tríplice de consumo presente no modelo de negócio ofertado pela empresa Airbnb. São eles: (a) a plataforma digital Airbnb, que se apresenta na forma de uma empresa de grande porte, com a função de intermediar e de viabilizar a transação comercial entre dois particulares, sendo reconhecida, portanto, como a principal fornecedora na economia do compartilhamento; (b) o hóspede, destinatário final do serviço de hospedagem e enquadrado como consumidor da plataforma; e (c) o anfitrião, que ainda não tem seu papel devidamente definido nessa relação, sendo, por uns, considerado fornecedor, e, por outros, consumidor.

Neste capítulo, pois, o objetivo passa a ser examinar qual a exata extensão da responsabilidade da plataforma digital Airbnb perante danos que decorram da relação cuja intermediação realiza.

As particularidades presentes nos modelos de negócio formados com base no consumo colaborativo criam situações que não estão previstas na legislação e desafiam, assim, os aplicadores do Direito. Questiona-se, por exemplo, se a plataforma poderia ser responsabilizada se a falha na prestação do serviço ocorrer por fato exclusivo do anfitrião.

Logo, a busca por um regime de responsabilidades que seja adequado às peculiaridades observadas na economia do compartilhamento é importante para a garantia de uma segurança jurídica nas relações de consumo compartilhado, e, dessa forma, poder ser assegurada uma efetiva proteção aos consumidores, a qual já é alcançada no modelo de negócio tradicional.

Sendo assim, para a análise da responsabilidade civil da empresa Airbnb, que atua como agente intermediário no mercado de consumo, este capítulo será dividido em duas partes. Na primeira, discorrer-se-á sobre a responsabilidade da plataforma pela confiança criada e pelas legítimas expectativas despertadas nos consumidores, partindo da análise de artigos e de estudos desenvolvidos por juristas brasileiros; já, na segunda parte, será feita uma análise jurisprudencial, por meio da qual serão examinadas decisões proferidas até o momento pelos Tribunais de Justiça dos Estados brasileiros, a fim de verificar qual o entendimento que vem sendo adotado pelos juízes de segunda instância no julgamento de casos concretos.

5.1 A responsabilidade pelas legítimas expectativas despertadas nos consumidores

Os organizadores das plataformas digitais, na economia compartilhada, gostam de se intitular como meros intermediários entre os participantes. Nessa perspectiva, a empresa Airbnb, em seus Termos de Serviço¹³⁸, isenta-se da responsabilidade por quaisquer danos decorrentes ou relacionados à utilização da plataforma, alegando não ser parte dos contratos celebrados diretamente entre Hóspedes e Anfitriões, tampouco ser corretora ou seguradora de imóveis. A plataforma menciona ainda que não possui, não controla, não oferece ou gerencia qualquer anúncio ou serviço. Aduz, portanto, que os anfitriões – que podem ser particulares ou empresas – são os únicos responsáveis por seus anúncios e por seus serviços prestados e afirma, inclusive, que o hóspede assume sozinho os riscos pela utilização da plataforma, uma vez que o faz voluntariamente. A empresa ressalta ainda que não possui qualquer obrigação de monitorar ou de verificar as informações fornecidas por seus usuários, bem como não garante a existência, a conduta, o desempenho, a segurança, a qualidade, a legalidade ou a adequação de qualquer Hóspede, Anfitrião, Serviço de Anfitrião, Anúncio ou terceiro.

Percebe-se, logo, que a plataforma buscou se proteger dos riscos provenientes do comércio eletrônico, passando toda a responsabilidade aos seus usuários – “hóspede” e “anfitrião”. Contudo, tanto a doutrina quanto a jurisprudência já vêm reconhecendo, em alguns casos, a responsabilidade do agente intermediário e amparando a relação travada entre a plataforma digital Airbnb e seus usuários pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), em diálogo com o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014). Cabe agora analisar quais são os fundamentos que embasam a responsabilização da plataforma perante o consumidor.

Como anteriormente mencionado, a confiança é a palavra-chave na economia do compartilhamento¹³⁹. No comércio eletrônico de consumo, pela Internet, o consumidor encontra-se em uma situação de maior vulnerabilidade, em razão das

¹³⁸ AIRBNB. Termos de serviço. [S.l.], 2021. Disponível em:

<https://www.airbnb.com.br/help/article/2908/termos-de-servi%C3%A7o>. Acesso em: 05 out. 2021.

¹³⁹ MARQUES, Cláudia Lima. A nova noção de fornecedor no consumo compartilhado: um estudo sobre as correlações do pluralismo contratual e acesso ao consumo. *Revista do Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 111, p. 247-268, maio/jun. 2017. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1081/946>. Acesso em: 05 out. 2021.

características básicas dos contratos celebrados nesse meio - como a inexistência de contato pessoal entre os contratantes, a dificuldade do consumidor de aferir a honestidade e a idoneidade do fornecedor, a maior incerteza a respeito do cumprimento da prestação contratual pela outra parte, a dificuldade de localização geográfica das partes, bem como, muitas vezes, a dificuldade de realizar prova idônea da existência e do conteúdo do negócio celebrado entre as partes¹⁴⁰. E é justamente em razão dessa vulnerabilidade agravada que se faz necessário confiar no parceiro contratual¹⁴¹. A proteção da confiança, portanto, decorre da própria vulnerabilidade do consumidor, uma vez que, “se o fornecedor não age com lealdade, ou seja, se não honra as expectativas que criou quanto à qualidade e durabilidade de seus produtos, a segurança jurídica do negócio tende a ruir”¹⁴². A confiança, pois, é elemento imaterial essencial para o sucesso dos novos modelos de negócios intermediados por plataformas digitais¹⁴³, ao passo que é ela que irá propiciar a previsibilidade, a segurança jurídica e a continuidade dessas relações¹⁴⁴.

Nesse sentido, a plataforma digital Airbnb preza pela transferência nas relações contratuais intermediadas por ela e disponibiliza alguns mecanismos que são fundamentais para a criação de um ambiente que incentive a formação da confiança entre o hóspede e o anfitrião¹⁴⁵. O controle sobre os métodos de pagamento realizado pela plataforma é um desses mecanismos, que objetiva garantir a segurança nas transações efetuadas entre hóspede e anfitrião. Todavia, o

¹⁴⁰ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

¹⁴¹ SCHWARTZ, Fábio. A economia compartilhada e a responsabilidade do fornecedor fiduciário. Revista de Direito do Consumidor, [S.l.], v. 111, p. 221-246, maio/jun. 2017. Disponível em: <https://revistadotribunais.com.br/maf/app/widgetshomepage/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017c528ce3ddf8e6eaa4&docguid=l90f45bf044f111e7af4f010000000000&hitguid=l90f45bf044f111e7af4f010000000000&spos=18&epos=18&td=2389&context=34&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 05 out. 2021.

¹⁴² *Ibid.*

¹⁴³ *Ibid.*

¹⁴⁴ MILAGRES, Marcelo de Oliveira; GONÇALVES, Thatiane Rabelo. A despersonalização na contratação eletrônica: a realidade dos contratos de fato. Revista de Direito do Consumidor, [S.l.], vol. 117, p. 491-511, maio/jun. 2020. Disponível em: <https://revistadotribunais.com.br/maf/app/widgetshomepage/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017c52966001b66bb626&docguid=l2390059060ad11e89352010000000000&hitguid=l2390059060ad11e89352010000000000&spos=3&epos=3&td=51&context=61&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 05 out. 2021

¹⁴⁵ SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; LEMOS, Ronaldo. Aspectos jurídicos da economia do compartilhamento: função social e tutela da confiança. Revista de Direito da Cidade, São Paulo, p. 1757-1777, v. 08, n. 04, 2016. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/rdc/article/view/25740>. Acesso em: 05 out. 2021.

mais notório desses mecanismos é, sem dúvidas, o sistema de avaliações, por meio do qual os usuários – hóspede e anfitrião – podem, ao final do compartilhamento, trocar impressões um sobre o outro, as quais ficarão disponíveis para os futuros usuários. A Airbnb permite, por exemplo, que o consumidor interessado em um imóvel para alugar, além de ter o acesso às características do imóvel e às fotos do local, também tenha o acesso às avaliações sobre o bem, bem como sobre o anfitrião, feitas por hóspedes anteriores.

Esse nível de transparência produzido pela plataforma permite que os indivíduos saibam o quê, e com quem, contratarão¹⁴⁶. Todas essas informações disponibilizadas - sobre os usuários, bem como sobre o bem compartilhado – é o que despertará no consumidor a confiança necessária para poder decidir sobre a efetiva contratação ou não¹⁴⁷¹⁴⁸, razão pela qual devem se submeter aos deveres de veracidade e de clareza impostos pela legislação de proteção ao consumidor¹⁴⁹. A divulgação dessas informações é, pois, “um primeiro passo no sentido de radicalizar o atendimento do dever de informação, primado derivado do princípio jurídico da boa-fé objetiva”¹⁵⁰.

A tutela da confiança, então, é aprimorada em virtude da disponibilização desses mecanismos, os quais permitem que as partes pactuem de modo muito mais claro e informado¹⁵¹, bem como despertam legítimas expectativas nos usuários de que o sistema funcionará a contento¹⁵².

¹⁴⁶ SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; LEMOS, Ronaldo. Aspectos jurídicos da economia do compartilhamento: função social e tutela da confiança. Revista de Direito da Cidade, São Paulo, p. 1757-1777, v. 08, n. 04, 2016. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/rdc/article/view/25740>. Acesso em: 05 out. 2021.

¹⁴⁷ *Ibid.*

¹⁴⁸ HANICH, Caroline Meller; SOARES, Ardyllis. Economia compartilhada e proteção do consumidor. Revista de Direito do Consumidor, [S.l.], v. 105, p. 19-31, maio/jun. 2016. Disponível em: <https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/widgethomepage/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a979c5c599585e1b3&docguid=lbdffb1202d6e11e6aba201000000000&hitguid=lbdffb1202d6e11e6aba201000000000&spos=12&epos=12&td=997&context=76&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 05 out. 2021.

¹⁴⁹ MIRAGEM, Bruno. Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. Revista de Direito do Consumidor, [S.l.], v. 125, p. 17-62, set./out. 2019. Disponível em: <https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a977b3b778c902b26&docguid=l4b8a8990e0df11e98be701000000000&hitguid=l4b8a8990e0df11e98be701000000000&spos=1&epos=1&td=279&context=5&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 05 out. 2021.

¹⁵⁰ SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; LEMOS, Ronaldo. *op. cit.* p. 1770.

¹⁵¹ SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; LEMOS, Ronaldo. Aspectos jurídicos da economia do compartilhamento: função social e tutela da confiança. Revista de Direito da Cidade, São Paulo, p.

Desse modo, a promoção de um ambiente de confiança cabe, em grande escala, à plataforma, que, por meio de sua marca e de sua reputação, confere confiabilidade ao negócio, despertando no consumidor legítimas expectativas de segurança durante todo o processo, estabilizando, assim, as esperanças de adequação e de qualidade acerca dos serviços oferecidos¹⁵³. Isto é, o que atrai o hóspede a realizar um negócio jurídico com o anfitrião e se hospedar na casa de alguém que até então é um estranho (ou, alternativamente, o anfitrião hospedar em sua casa um estranho), se deve em razão da confiança na plataforma, na marca, na segurança que ela transmite. E é exatamente em razão dessa confiança criada que decorre a responsabilidade do agente intermediário¹⁵⁴. Uma vez promovendo o nível de confiança que viabiliza a economia do compartilhamento, a plataforma assume um risco aceitável por conta dela, devendo, portanto, arcar com as expectativas que despertou nos consumidores¹⁵⁵. O Código de Defesa do Consumidor é farto em previsões de normas que busquem preservar as legítimas expectativas dos contratantes vulneráveis¹⁵⁶, sendo a proteção da confiança legítima dos consumidores o fundamento da responsabilidade civil de consumo¹⁵⁷.

Nessa perspectiva, Fábio Schwartz propõe um novo conceito de fornecedor: o fornecedor fiduciário¹⁵⁸. Segundo o autor, a plataforma assume a função de “fiduciário” na economia do compartilhamento, ou seja, ela funciona como um verdadeiro “fiador” da probidade daquele que oferece o bem ou presta o serviço, e por esse motivo deve responder por eventuais falhas nos produtos ou serviços que

1757-1777, v. 08, n. 04, 2016. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/rdc/article/view/25740>. Acesso em: 05 out. 2021.

¹⁵² SCHWARTZ, Fábio. A economia compartilhada e a responsabilidade do fornecedor fiduciário. *Revista de Direito do Consumidor*, [S.l.], v. 111, p. 221-246, maio/jun. 2017. Disponível em: <https://revistadotribunais.com.br/maf/app/widgethomepage/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017c528ce3ddf8e6eaa4&docguid=I90f45bf044f111e7af4f010000000000&hitguid=I90f45bf044f111e7af4f010000000000&spos=18&epos=18&td=2389&context=34&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 05 out. 2021.

¹⁵³ *Ibid.*

¹⁵⁴ MARQUES, Cláudia Lima. A nova noção de fornecedor no consumo compartilhado: um estudo sobre as correlações do pluralismo contratual e acesso ao consumo. *Revista do Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 111, p. 247-268, maio/jun. 2017. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1081/946>. Acesso em: 05 out. 2021.

¹⁵⁵ SCHWARTZ, Fábio. *op. cit.*

¹⁵⁶ *Ibid.*

¹⁵⁷ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

¹⁵⁸ SCHWARTZ, Fábio. *op. cit.*

“afiançou” com sua marca e sua reputação¹⁵⁹. Essa ampliação do conceito de fornecedor tem o objetivo de garantir que as legítimas expectativas dos consumidores sejam garantidas frente ao crescente aumento do número de plataformas digitais, que atuam como engrenagens da economia do compartilhamento¹⁶⁰.

Cláudia Lima Marques e Bruno Miragem sustentam que as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, em diálogo com o Marco Civil da Internet, são capazes de assegurar a adequada proteção da confiança criada nesses modelos de consumo colaborativo intermediados por plataformas digitais¹⁶¹. E, para os autores, o critério para definir a exata extensão da responsabilidade do intermediador:

[...] reside no próprio conteúdo do serviço oferecido pelo site ou aplicativo de internet, ao qual, como regra, uma vez viabilizando a oferta de produtos e serviços no mercado de consumo, atrai a incidência do Código de Defesa do Consumidor e caracteriza aquele que o explora como fornecedor de serviços (artigo 3º). Contudo, para caracterizar-se o vício ou defeito do serviço, como é próprio ao sistema de responsabilidade do fornecedor, deverá ser determinado de antemão, quais os fins (artigo 20) ou a segurança (artigo 14) que legitimamente seriam esperados pelos consumidores em relação ao serviço oferecido por aquele que explora o site ou aplicativo que promove a intermediação entre as partes.

Tratando-se de serviços de intermediação, portanto, não bastará apenas a qualificação daquele que a promove com fins econômicos como fornecedor. A exata medida da responsabilidade daquele que explora o site ou aplicativo que viabiliza o consumo colaborativo mediante compartilhamento de bens e serviços, deriva da confiança despertada — e daí a necessidade da precisa definição de vício ou defeito da prestação —, o que dependerá do exame caso a caso, do modelo de negócio organizado a partir do site ou aplicativo¹⁶².

Fato é que determinar em quais casos a plataforma digital Airbnb pode ser responsabilizada por eventuais danos aos consumidores na economia do compartilhamento não é uma tarefa fácil, uma vez que a empresa Airbnb não é

¹⁵⁹ SCHWARTZ, Fábio. A economia compartilhada e a responsabilidade do fornecedor fiduciário. *Revista de Direito do Consumidor*, [S.l.], v. 111, p. 221-246, maio/jun. 2017. Disponível em: <https://revistadostribunais.com.br/maf/app/widgetshomepage/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017c528ce3ddf8e6ea4&docguid=I90f45bf044f111e7af4f010000000000&hitguid=I90f45bf044f111e7af4f010000000000&spos=18&epos=18&td=2389&context=34&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 05 out. 2021.

¹⁶⁰ *Ibid.*

¹⁶¹ MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Cláudia Lima. Economia do compartilhamento deve respeitar direitos do consumidor. *In: Consultor Jurídico*. [S.l.], 23 dez. 2015. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2015-dez-23/garantias-consumo-economia-compartilhamento-respeitar-direitos-consumidor#_ftnref5. Acesso em: 05 out. 2021.

¹⁶² *Ibid.*

proprietária de qualquer bem compartilhado, não possui relação empregatícia com o prestador direto do serviço e sequer estipula o preço para o compartilhamento. No entanto, por estar em uma posição na qual detém o controle de grande parte dos aspectos das transações realizadas entre hóspede e anfitrião, parece ser difícil encontrar uma situação em que esse agente intermediário se exime de qualquer responsabilidade perante o consumidor, mesmo nas situações em que a falha na prestação do serviço ocorrer por ato exclusivo do anfitrião. Em contrapartida, frisa-se que também não há que se pensar em exonerar completamente o anfitrião - quando der causa à falha - do encargo de responsabilizar o hóspede, recaindo o ônus apenas para a plataforma.

Cabe ainda ressaltar que, a respeito da responsabilização do anfitrião, não há ainda um consenso no tocante ao regime jurídico aplicável. Por um lado, há quem diga que o anfitrião (prestador direto do serviço de hospedagem) responderá pelos danos causados ao hóspede nos termos da lei civil e que somente nos casos em que for constatado que o anfitrião é um profissional - ou seja, que exerce a atividade com habitualidade e com organização dos fatores econômicos – arcará com as responsabilidades de proteção ao consumidor nos termos do CDC¹⁶³¹⁶⁴. Por essa linha de pensamento, o entendimento é de que qualificar o anfitrião que não é dotado de profissionalismo ou de expertise como fornecedor, para efeitos da lei consumerista, significaria inviabilizar este mercado, uma vez que o anfitrião não profissional não possuiria um ganho econômico suficiente para suportar o elevado grau de responsabilidade de proteção ao consumidor.

Em contrapartida, há quem defenda que o prestador direto do serviço se enquadra no conceito legal de fornecedor – pois presta, inegavelmente, um serviço no mercado de consumo mediante remuneração – e, assim, integra a cadeia de

¹⁶³ CARPENA, Heloisa. Airbnb e a Responsabilidade por Danos Causados aos Consumidores na Economia Compartilhada. Revista de Direito do Consumidor, [S.I.], v. 129, p. 175-194, maio/jun. 2020. Disponível em:

<https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a26669b893aa9a724&docguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&hitguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&spos=2&epos=2&td=42&context=213&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 05 out. 2021.

¹⁶⁴ DA PAIXÃO, Marcelo Barros Falcão. Os desafios do direito do consumidor e da regulação na *sharing economy*. Revista dos Tribunais, [S.I.], v. 994, p. 225-243, ago. 2018. Disponível em: <https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017c52d2d75e76d950c4&docguid=I61df6d2070a411e8847701000000000&hitguid=I61df6d2070a411e8847701000000000&spos=2&epos=2&td=43&context=150&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 05 out. 2021.

fornecimento junto com a plataforma, devendo também arcar com os encargos e as responsabilidades de proteção do consumidor¹⁶⁵. Nessa perspectiva, na opinião de Claudia Lima Marques, já não há mais "ingenuidade" naquele que compartilha um serviço em troca de dinheiro na economia do compartilhamento, impondo-se a esse sujeito deveres semelhantes aos exigidos por um fornecedor na outra economia, pelo menos no que concerne à informação, à cooperação e ao cuidado com a saúde e com os dados do consumidor, destinatário final¹⁶⁶.

Por conseguinte, o que se percebe é que há ainda muitas dúvidas e questionamentos a respeito da responsabilização por danos na economia compartilhada. Definir a exata extensão da responsabilidade do agente intermediário é uma dúvida presente. Por esse motivo, na segunda parte do capítulo, propõe-se uma pesquisa jurisprudencial, que terá o objetivo de complementar consideravelmente o estudo a respeito da responsabilização por danos nos modelos de negócios intermediados por plataformas digitais. Por meio da análise de decisões judiciais, buscar-se-á investigar quais os critérios que estão sendo adotados pelos julgadores para responsabilizar o agente intermediário em cada caso concreto.

5.2 Análise de decisões judiciais

Embora se entenda que é possível responsabilizar aquele que explora o site ou o aplicativo na economia do compartilhamento por eventuais falhas na prestação do serviço, para que se possa apontar a exata medida de sua responsabilidade, é preciso, primeiramente, definir com precisão o vício ou o defeito na prestação, em uma análise caso a caso do modelo de negócio¹⁶⁷. Esta segunda parte do capítulo, portanto, será voltada à análise de decisões proferidas até o momento pelos Tribunais brasileiros no âmbito do julgamento de recursos de apelação e de recursos inominados que envolvem a empresa Airbnb, com o fito de examinar quais são os fundamentos que vêm sendo utilizados pelos julgadores no caso concreto para

¹⁶⁵ MARQUES, Cláudia Lima. A nova noção de fornecedor no consumo compartilhado: um estudo sobre as correlações do pluralismo contratual e acesso ao consumo. *Revista do Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 111, p. 247-268, maio/jun. 2017. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1081/946>. Acesso em: 05 out. 2021.

¹⁶⁶ *Ibid.*

¹⁶⁷ MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Cláudia Lima. Economia do compartilhamento deve respeitar direitos do consumidor. *In: Consultor Jurídico*. [S.l.], 23 dez. 2015. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2015-dez-23/garantias-consumo-economia-compartilhamento-respeitar-direitos-consumidor#_ftnref5. Acesso em: 05 out. 2021.

determinar a responsabilidade da plataforma por danos decorrentes das transações comerciais intermediadas por ela.

Inicialmente, uma questão importante a ser mencionada é no que diz respeito à natureza dessas falhas. Isso porque, nas hipóteses em que houver descumprimento dos deveres próprios da atividade de intermediação (isto é, relativos à qualidade e à adequação dos serviços oferecidos pelas plataformas em si, como a localização da oferta e o processamento do pagamento), será incontroversa a responsabilidade do organizador da plataforma digital¹⁶⁸¹⁶⁹. Outrossim, frisa-se que nos casos em que a falha na prestação do serviço decorrer da falta de diligência na atuação exclusiva do organizador da plataforma, sem o envolvimento do anfitrião, não há que se falar em responsabilização deste último. Um exemplo disso seria a responsabilidade por problemas com a cobrança do pagamento ou até mesmo pelos riscos inerentes ao tratamento dos dados pessoais do consumidor, como suas informações financeiras, que a plataforma terá acesso em razão de participar da transação relativa ao pagamento do preço¹⁷⁰.

O maior problema, no entanto, é determinar se é possível responsabilizar o organizador da plataforma nos casos que a falha na prestação do serviço ocorrer por ato exclusivo do anfitrião.

Conquanto a empresa Airbnb alegue sempre em sua defesa atuar como mera simplificadora da comunicação entre os usuários cadastrados em sua plataforma, não sendo, portanto, responsável pelas condutas exclusivas dos anfitriões - tampouco pela veracidade das informações disponibilizadas em seu site ou aplicativo - é possível observar que os Tribunais brasileiros vêm decidindo, de forma reiterada, no sentido de reconhecer que a empresa Airbnb responde de forma

¹⁶⁸ SCHWARTZ, Fábio. A economia compartilhada e a responsabilidade do fornecedor fiduciário. *Revista de Direito do Consumidor*, [S.l.], v. 111, p. 221-246, maio/jun. 2017. Disponível em: <https://revistadotribunais.com.br/maf/app/widgetshomepage/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017c528ce3ddf8e6eaa4&docguid=I90f45bf044f111e7af4f010000000000&hitguid=I90f45bf044f111e7af4f010000000000&spos=18&epos=18&td=2389&context=34&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 05 out. 2021.

¹⁶⁹ MIRAGEM, Bruno. Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, [S.l.], v. 125, p. 17-62, set./out. 2019. Disponível em: <https://revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a977b3b778c902b26&docguid=I4b8a8990e0df11e98be7010000000000&hitguid=I4b8a8990e0df11e98be7010000000000&spos=1&epos=1&td=279&context=5&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 05 out. 2021.

¹⁷⁰ *Ibid.*

objetiva (artigo 14, *caput*, do CDC) e solidária (artigo 7º, parágrafo primeiro, e artigo 25, do CDC) pelas falhas na prestação do serviço de hospedagem anunciado em sua plataforma digital.

A jurisprudência, de forma majoritária, identifica a existência de uma cadeia de fornecimento na economia do compartilhamento da qual fazem parte a empresa Airbnb e o anfitrião – mesmo que seja um civil - uma vez que ambos buscam um ganho econômico baseado na disponibilização de um mesmo serviço. A respeito da cadeia de fornecimento, ensina Cláudia Lima Marques que se trata de:

[...] um fenômeno econômico de organização do modo de produção e distribuição, do modo de fornecimento de serviços complexos, envolvendo grande número de atores que unem esforços e atividades para uma finalidade comum, qual seja, a de poder oferecer no mercado produtos e serviços para os consumidores. O consumidor muitas vezes não visualiza a presença de vários fornecedores, diretos e indiretos, na sua relação de consumo, não tem sequer consciência – no caso dos serviços, principalmente - de que mantém relação contratual com todos ou de que, em matéria de produto, pode exigir informação e garantia diretamente daquele fabricante ou produtor com o qual não mantém contrato. A nova teoria contratual, porém, permite esta visão de conjunto do esforço econômico de “fornecimento” e valoriza, responsabilizando solidariamente, a participação destes vários atores dedicados a organizar e realizar o fornecimento de produtos e serviços.¹⁷¹

Segundo a autora, portanto, o reflexo mais importante da visualização dessa cadeia de fornecimento é justamente o da solidariedade entre o plural de sujeitos-fornecedores participantes¹⁷². Desse modo, visualizar a existência dessa cadeia de fornecimento na economia compartilhada da qual, então, fazem parte plataforma e anfitrião permite que os julgadores afastem qualquer possibilidade de a plataforma se exonerar da responsabilização pelos danos causados no âmbito do serviço intermediado por ela.

Ademias, no que diz respeito ao reconhecimento da responsabilidade da plataforma na modalidade objetiva, tem-se que decorre do fundamento do risco da atividade desenvolvida, conforme artigo 14, do CDC, e artigo 927, do Código Civil, por meio da qual se entende que o prestador de serviços tem a obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, quando a atividade que é desenvolvida por ele implicar risco para o direito de outrem¹⁷³¹⁷⁴.

¹⁷¹ MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002. p. 334-335

¹⁷² *Ibid.*

¹⁷³ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

Faz-se necessário agora visualizar como o reconhecimento dessa responsabilidade solidária e objetiva da plataforma digital Airbnb ocorre no caso concreto.

Em demanda proposta por hóspede que teve sua reserva cancelada pelo anfitrião seis dias antes da data prevista para a chegada no imóvel e que buscava, portanto, a condenação da plataforma ao pagamento de danos morais e materiais, referentes aos gastos extras decorrentes do cancelamento e da necessidade de realizar nova locação, a empresa arguiu ilegitimidade para constar no polo passivo da demanda, visto que a falha teria ocorrido em razão de atuação exclusiva do proprietário do imóvel. Entretanto, a Terceira Turma Recursal Cível dos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Rio Grande do Sul entendeu haver solidariedade entre a plataforma e o anfitrião, de modo que caberia também a responsabilização da primeira. Veja-se trecho da decisão:

Ademais, não merece acolhimento a preliminar de ilegitimidade passiva, uma vez que a ré, ao promover o anúncio das hospedagens e a aproximação com os interessados, cobra taxas pelos serviços e auferir rendimentos, sendo sua obrigação, como garante da credibilidade das relações ali estabelecidas, implantar meios para compelir os anfitriões ao cumprimento da oferta.

Assim, evidenciado que a ré integra a cadeia de consumo, responde solidariamente por eventuais prejuízos causados aos consumidores, nos termos do artigo 7º, parágrafo único, do CDC, sendo parte legítima para figurar no polo passivo.

[...]

Ainda que a requerida tenha demonstrado que o cancelamento da reserva, 06 dias antes da data prevista para o check-in, tenha decorrido de opção do proprietário do imóvel, conforme print juntado aos autos (fl. 160), não há como afastar a sua responsabilidade pelas práticas abusivas do anfitrião, as quais deveriam ser reprimidas pela plataforma ao ponto de que fossem garantidas, realmente, as reservas efetuadas pelo site.

Bastaria à plataforma impedir o cancelamento injustificado unilateral pelo anfitrião ou mesmo punir com banimento (e/ou aplicação de multa) quem realizasse tal procedimento, para garantir a estabilidade das relações amealhadas pelo site, não podendo a requerida alegar a ausência de responsabilidade pelo evento ocorrido, conforme já frisado.¹⁷⁵

Nessa linha, a Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal reconheceu também a responsabilidade solidária da plataforma que integra

¹⁷⁴ BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2002. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 06 out. 2021.

¹⁷⁵ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Inominado nº 71009665704. Terceira Turma Recursal Cível dos Juizados Especiais Cíveis. Relator: Dr. Luís Francisco Franco, 29 de outubro de 2020. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa. Acesso em: 06 out. 2021.

a cadeia de fornecimento pois auferir vantagem econômica do negócio de consumo entabulado entre hóspede e anfitrião, bem como ainda frisou que a plataforma responde independentemente da demonstração de culpa, pois sua responsabilidade auferir-se na modalidade objetiva, fundada na teoria do risco da atividade econômica. A referida Turma ainda fez a ressalva de que o cancelamento da reserva pelo anfitrião é risco inerente à atividade, tratando-se de caso fortuito interno, não configurando, portanto, como excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro. Veja-se trecho destacado da fundamentação da decisão:

16. Trata-se de relação de consumo, haja vista as partes estarem inseridas nos conceitos de fornecedor e consumidor previstos no Código de Defesa do Consumidor. Aplicam-se ao caso as regras de proteção do consumidor, inclusive as pertinentes à responsabilidade objetiva na prestação dos serviços (art. 2º e 3º do CDC), ou seja, independe da demonstração da culpa, porque fundada no risco da atividade econômica. 17. Todos aqueles que participam da cadeia de consumo, auferindo vantagem econômica ou de qualquer outra natureza, por intermediarem transações entre o consumidor e terceiros devem responder solidariamente aos prejuízos causados (§ 2º, do artigo 3º; parágrafo único, do art. 7º; §1º, do art. 25, todos do CDC). 18. Portanto, a ré/recorrida na qualidade de fornecedora de serviços, a qual descumprir o contrato que tem por objeto reserva de hospedagem, responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores (art. 14 do CDC). 19. Ademais, trata-se de responsabilidade solidária, porquanto as plataformas digitais de oferta de serviços de hospedagem, seja de hotéis ou imóveis de pessoas físicas, na qualidade de fornecedoras de serviços, integram a cadeia de consumo, pois auferem vantagem econômica pelos negócios concretizados entre consumidor e terceiros. 20. Não há como acolher a justificativa de culpa exclusiva do anfitrião, posto que o fato de terceiro, que exclui a responsabilidade de indenizar nas relações de consumo, é aquele completamente estranho à atividade empresarial da prestadora de serviços, denominado como fortuito externo, que não restou demonstrado nos autos. 21. Nesse contexto, restou configurada a falha na prestação dos serviços, não obstante a ré/recorrida alegue que os fatos ocorreram em razão de cancelamento da reserva de hospedagem pelo anfitrião, porquanto atuou como intermediária entre os consumidores e o anfitrião na celebração do contrato (parágrafo único, do art. 7º, do CDC). 22. Registre-se que possíveis cancelamentos são previsíveis e integram o risco da atividade, caracterizando-se como fortuito interno, do qual decorre a responsabilidade de indenizar os consumidores pelos danos dele decorrentes, uma vez não demonstrada qualquer excludente. 23. Outrossim, a mera alegação de culpa exclusiva de terceiro (anfitrião) não se constitui em fundamento hábil para afastar as responsabilidades e obrigações devidas perante os autores/recorrentes que adquiriram junto à empresa a reserva de hospedagem. 24. A ré/recorrida não comprovou que tenha oferecido a devida assistência aos consumidores a fim de impedir ou diminuir os danos causados aos consumidores. Além disso, poderia a ré/recorrida ter realocado os consumidores em hospedagem congênera com outro anfitrião, pelo mesmo preço e na mesma cidade, contudo não o fez. 25. Ao revés, segundo relato de ambas as partes, a ré/recorrida, além de não ofertar realocação, somente efetuou o estorno após o início da viagem, em forma de crédito a ser deduzido. A conduta desidiosa ré/recorrente de não oferecer, na ocasião, solução razoável, constitui falha na prestação de serviço, passível de indenização

pelos danos causados aos consumidores. 26. Demais disso, o cancelamento da reserva de hospedagem é considerado hipótese de fortuito interno, relacionado à organização dos serviços e aos riscos da atividade, o que não afasta a responsabilidade das empresas pela violação a direitos da personalidade, ensejando a reparação pelo dano causado. 27. Verifica-se, portanto, que a ré/recorrida não foi capaz de assegurar aos consumidores a satisfação por eles esperada ao longo da aguardada viagem, frustrando suas justas expectativas quanto a hospedagem adquirida devendo ser observado, inclusive, que se tratava de reserva para toda a família, em viagem para o exterior, a fim de aproveitar o natal em Orlando, entre os quais estava uma idosa, situação em que sabidamente se tem maior dificuldade para contornar os imprevistos.¹⁷⁶

Nessa mesma perspectiva, em ação por meio da qual o hóspede buscava a condenação dos anfitriões, proprietários do imóvel, e da empresa Airbnb ao pagamento de danos morais e materiais uma vez que o portão do imóvel locado despencou em cima de seu carro, a Segunda Turma Cível do Tribunal de Justiça de São Paulo julgou a demanda no sentido de reconhecer a solidariedade entre a plataforma e os anfitriões, de modo que caberia igual responsabilização da primeira pelas más condições de conservação em que se encontrava o imóvel, com a ressalva de que a Airbnb terá amplo direito de regresso contra os proprietários do imóvel que deram causa ao dano. Veja-se trecho retirado do acórdão:

Com efeito, a relação jurídica travada entre as partes submete-se, efetivamente, ao Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade dos três demandados ficou muito bem caracterizada no caso em tela. Ora, a ré Airbnb, como intermediária da locação através de sua plataforma digital, e os requeridos Alexandre e Fernanda, na condição de proprietários do imóvel objeto do contrato de locação firmado com a requerente, devem responder pelos danos causados à locatária durante o trâmite do contrato de locação. Todavia, é evidente que a recorrente terá amplo direito de regresso contra os proprietários do imóvel locado (corréus) pelos valores que despender nesta demanda indenizatória. Contudo, perante a autora, que locou o imóvel utilizando dos serviços de intermediação disponibilizados pela recorrente em sua plataforma virtual, tanto os proprietários (locadores) quanto a intermediadora (Airbnb) são responsáveis pelos danos. A responsabilidade civil da recorrente pelos danos causados aos consumidores durante a hospedagem vem sendo reconhecida de forma reiterada pelos nossos tribunais, que entendem pela efetiva caracterização de relação de consumo, com incidência do chamado “risco da atividade”.

[...]

A ré, disponibilizando a sua plataforma para locação do imóvel dos corequeridos deverá se certificar da segurança do imóvel que será locado e arcando evidentemente com os riscos do negócio, assegurado, como acima já foi dito, o direito de regresso contra os proprietários. Perante a parte

¹⁷⁶ DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. Tribunal de Justiça. Recurso Inominado Cível nº 0717251-09.2019.8.07.0016. Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais. Relator: Dr. Carlos Alberto Martins Filho, 24 de setembro de 2019. Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaold=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em: 06 out. 2021.

autora a relação é de consumo e a ré deve responder pelo ato ilícito com base no risco da atividade.¹⁷⁷

Nessa mesma linha de pensamento, a Quarta Turma Recursal Cível dos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Rio Grande do Sul entendeu haver também responsabilidade do organizador da plataforma pelas más condições de conservação, de segurança e de limpeza do imóvel, bem como pelas informações disponibilizadas em seu site, sob o fundamento de que a plataforma, ao auferir lucro com o serviço, possui a obrigação de garantir o cumprimento da oferta nos moldes contratados a fim de que não sejam frustradas as legítimas expectativas dos consumidores. Veja-se trecho da decisão:

De igual maneira, tenho por rechaçar a preliminar de ilegitimidade passiva uma vez que a recorrente é intermediadora e possui responsabilidade solidária perante o consumidor, nos termos do artigo 7º, parágrafo único, do CDC.

Saliento que a ré, ao promover o anúncio das hospedagens e a aproximação com os interessados, cobra taxas pelos serviços e auferir rendimentos, sendo sua obrigação de garantir a credibilidade das relações que se formalizam, inclusive o cumprimento da oferta nos moldes contratados.

[...]

O autor narrou que efetuou reserva de hospedagem na cidade do Rio de Janeiro para o período de 31/12/2019 a 02/01/2020, confirmada no dia 24/12/2019. Porém no dia seguinte (25/12) recebeu e-mail de cancelamento da reserva, efetuando nova reserva em 26/12/2019.

Informou que ao chegar no imóvel o mesmo não correspondia as características do anúncio localizando-se distante do inicialmente contratado, sem segurança, com intrusão de pessoa estranha no local, com condições de limpeza precárias e presença de animais não informada.

Afirmou que comunicou o fato à ré que não lhe prestou nenhuma assistência, sendo obrigado a deixar seus pertences em local diverso e efetuar nova reserva de acomodação no dia 01/01.

[...] a má prestação dos serviços está bem delineada, pois, cabia à recorrente prezar pelas corretas informações divulgadas em seu site, e pela regularidade do serviço oferecido nas acomodações disponibilizadas, a fim de não gerar maiores expectativas aos clientes que contratam a estadia.

Evidente a falha no dever de informação pelo simples fato de que no anúncio não havia qualquer descrição acerca da existência de animais no local, sua espécie ou quantidade.

[...]

Os fatos como apresentados ultrapassam a esfera do mero dissabor e configuram dano à esfera da personalidade, a medida em que frustradas as expectativas do autor gerando situação de angústia e estresse, tanto que se

¹⁷⁷ SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. Recurso Inominado Cível nº 1002808-60.2020.8.26.0292. Segunda Turma Cível. Relator: Dr. Marcos Augusto Barbosa dos Reis, 07 de abril de 2021. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do>. Acesso em: 06 out. 2021.

viu obrigado a reservar outra acomodação no período de sua curta estada em que almejava celebrar as comemorações de final de ano.¹⁷⁸

Em julgado similar referente a um hóspede que buscava a responsabilização da plataforma Airbnb diante da falta de diligência de um anfitrião que divulgou informações inverídicas em seu anúncio e entregou um imóvel em mal estado de conservação e de limpeza, a Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Rio de Janeiro entendeu também haver responsabilidade solidária da Airbnb uma vez que o consumidor optou por contratar os serviços de locação do imóvel por intermédio da plataforma com a legítima expectativa de que o serviço funcionaria a contento, devendo a plataforma, portanto, ser responsável pela informações divulgadas em seu site e pelas expectativas criadas no consumidor, conforme pode-se verificar em trecho retirado do acórdão:

Inicialmente, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada, tendo em vista que a presente ação envolve relação de consumo, aplicando-se os institutos de proteção e defesa do consumidor, como a solidariedade entre todos aqueles que integram a cadeia de consumo. Inteligência dos art. 7º, parágrafo único e 25, § 1º do CDC. Há no presente caso responsabilidade objetiva e solidária do site pelo dano provocado por empresa parceira, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do CDC. A autora contratou os serviços de locação de um imóvel através da plataforma da ré, acreditando que o imóvel estaria apresentando as condições da oferta, inseridas nos anúncios de fls. 22/36. Todavia, como bem demonstrado pela autora em fls. 37/48, o imóvel apresentava-se em péssimo estado de conservação. Nota-se pelas fotografias de fls. 37 que a piscina estava suja, bem como a jacuzzi, além de guarda-sol quebrado e materiais entulhados em partes da habitação. Não resta dúvida de que houve a quebra de uma legítima expectativa da autora, que pretendia passar as festas de fim de ano em um imóvel com as qualidades apontadas no site da ré, o que não foi possível. Ademais, é possível constatar a reclamação de outras pessoas que locaram o mesmo imóvel, indicando as mesmas más-condições levantadas pela autora. Nota-se pelos documentos de fls. 49/79 (ligações para o proprietário e e-mails para ré) que a demandante tentou solucionar a questão pela via administrativa, porém, sem êxito. Indubitável o dano moral experimentado pela autora, uma vez que pretendia passar o reveillon no local com seus familiares e amigos, usufruindo plenamente das acomodações do imóvel, de acordo com as características descritas nos anúncios, porém, isso não foi possível em razão da conduta da ré, caracterizando verdadeiro vício na prestação dos serviços.¹⁷⁹

¹⁷⁸ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Inominado nº 71009886268. Quarta Turma Recursal Cível dos Juizados Especiais Cíveis. Relatora: Dra. Sílvia Maria Pires Tedesco, 19 de agosto de 2021. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa. Acesso em: 06 out. 2021.

¹⁷⁹ RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. Recurso Inominado nº 0062585-22.2019.8.19.0001. Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis. Relator: Dr. Paulo Luciano De Souza Teixeira, 13 de novembro de 2019. Disponível em: <http://www4.tjrj.jus.br/ejuris/ConsultarJurisprudencia.aspx>. Acesso em: 06 out. 2021.

Evidente que a plataforma Airbnb atrai milhares de usuários no mundo todo sob a promessa de que o serviço será de qualidade, seguro e adequado, devendo, portanto, ser responsabilizada proporcionalmente às expectativas despertadas nos consumidores. Nesse sentido, decidiu a 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo por condenar a Airbnb ao pagamento de danos morais e materiais a um hóspede que teve sua viagem ao exterior frustrada por ter sofrido inúmeras lesões devido a uma infestação de insetos no imóvel locado. Veja-se trecho da fundamentação do voto:

A ré é, sim, responsável por eventuais danos causados aos consumidores. A ré disponibiliza em seu conhecido sítio na internet (Airbnb) um serviço por meio do qual pessoas podem oferecer, em sua plataforma, locais para hospedagem de diversos tipos, tais como casas, apartamentos, sítios, entre outros. A ré, por seu turno, divulga esse conteúdo e outros consumidores, como a autora, que buscam uma hospedagem em determinada localidade, utilizam o serviço do Airbnb para buscar o local mais adequado para suas necessidades. Não há dúvida de que o nome Airbnb é conhecido mundialmente e que, em geral, os usuários relatam que o serviço prestado é de qualidade. Sua marca não seria tão buscada pelos consumidores se, de fato, o serviço não fosse de grande confiança. Todavia, isso, por si só, não garante que o serviço será sempre cem por cento perfeito. Não é crível que uma empresa desse porte acredite prestar um serviço infalível, uma vez que em seu próprio sítio na internet afirma que "2 milhões de pessoas se hospedam em acomodações no Airbnb em 65.000 cidades do mundo inteiro. Você pode escolher dentre mais de 4 milhões de anúncios em 191 países - isso é mais do que as cinco principais redes de hotéis juntas" (Disponível em <https://www.airbnb.com.br/trust>. Acesso em: 12.06.2018, 15h16min). Ainda que o Airbnb não seja o efetivo anfitrião ou locador dos imóveis oferecidos, é dessa empresa que o consumidor busca a prestação do serviço que lhe garanta uma hospedagem tranquila, no local ali divulgado, pelo preço previamente ajustado, e com a garantia da empresa de que o consumidor não está sendo vítima de uma fraude ao aceitar se hospedar em um imóvel indicado na plataforma. Logo, a Airbnb responde, sim, por eventuais danos causados aos consumidores, incumbindo a ela, querendo, e se for o caso, buscar eventual reparação de danos causados por atos praticados por terceiros. O serviço é cobrado, uma vez que a ré fica com parte do valor pago. É ela quem intermedia todo o pagamento e faz o repasse ao anfitrião.

[...]

Ainda que se presuma que a consumidora somente contactou a ré, diretamente, após já ter deixado o imóvel, decorridos vários dias desde sua chegada ao local, não há dúvida de que buscou uma solução com sua anfitriã (pessoa física que responde pelo imóvel, ainda que não seja a efetiva proprietária). A consumidora contratou um serviço buscando, como já foi dito, uma hospedagem tranquila, adequada e de qualidade, que é o que a Airbnb diz oferecer (e na maioria das vezes, pelo que se tem notícia, é o que oferece). Se a autora buscou a solução com quem aparentava ser a pessoa mais indicada para solucionar seu problema (a anfitriã), uma vez que a empresa ré teria milhões de hospedagens para administrar (como ela mesma divulga), não se há de falar em negligência do consumidor ou demora para comunicar o problema com o serviço. Além disso, incumbia à ré tomar as medidas necessárias para verificar o que estava ocorrendo com a consumidora, a qual, diga-se novamente, buscou um serviço confiável.

Eventual falha da pessoa tida como anfitriã e que, em tese, tenha causado prejuízo à ré, há de ser arguida por meio da via adequada, não sendo admissível prejuízo para o consumidor. A ré é quem garante que o serviço será prestado de maneira adequada ao oferecê-lo ao público consumidor; portanto, se ela opta, seja por questões práticas, seja por motivos financeiros, que o consumidor entre em contato diretamente com o responsável pelo imóvel para solucionar eventuais problemas, é como se esses ditos anfitriões agissem como seu preposto para fins de garantia de uma hospedagem de qualidade.¹⁸⁰

Da mesma forma, no julgamento de demanda em que as condições de uso e de limpeza do imóvel locado não condiziam com o anunciado pelo anfitrião na plataforma, discorre o Desembargador Relator Alexandre David Malfatti, integrante da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, a respeito da responsabilidade pela confiança criada e da segurança esperada pelos consumidores aos optarem por adquirir o serviço de hospedagem intermediado pela plataforma Airbnb. Mesmo tratando-se de uma situação de falta de diligência do anfitrião, o acórdão consagrou o seguinte:

O AIRBNB busca atrair o público consumidor com duas palavras: SEGURANÇA e CONFIANÇA.

[...]

A segurança deve propiciar o contato fácil, dinâmico e fluído entre consumidor, anfitrião e AIRBNB. A segurança deve ainda viabilizar inexistência de risco à saúde, notadamente nas condições de higiene e limpeza do local da hospedagem.

[...]

É justamente a confiança que desperta no consumidor a legítima expectativa de ver atendidas todas circunstâncias do anúncio. Isto é, de que aquilo que se apresenta como realidade no interior de um imóvel não seja diferente da oferta. Se o AIRBNB tem como pilares a segurança e a confiança, não pode, quando acionado judicialmente por violação das ofertas, dizer que "toda relação é construída diretamente entre os membros da comunidade" (item "38" da contestação, fl. 70). No caso concreto, na qualidade de prestadora do serviço – como ela fez questão de frisar no recurso (de aproximação) – caberia-lhe resolver os problemas surgidos. Fez muito pouco para isso, apesar de uma promessa (no site) de 24 horas de atendimento. Limitou-se a acolher a palavra do anfitrião de que o imóvel não apresentava aquela grave condição de saúde (odor insuportável a partir das toalhas usadas e úmidas jogadas no banheiro) com inadequação para uso. Não trouxe para os autos qualquer fotografia capaz de desmentir a versão da autora. A empresa ré fomenta no mercado de consumo uma rede extensa e mundial de hospedagem. Uma atividade empresarial baseada numa estratégia de marketing agressiva e que busca propagar a ideia de que a reserva de um imóvel pelo AIRBNB é confiável. Ora, ao estabelecer a confiança como fundamento da relação – consumidor x AIRBNB x anfitrião – deve-se ter em conta uma verdadeira parceria entre os dois últimos elementos.

[...]

¹⁸⁰ SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 1009888-93.2017.8.26.0320. 30ª Câmara de Direito Privado. Relator: Des. Lino Machado, 25 de julho de 2018. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do>. Acesso em: 06 out. 2021.

A ré AIRBNB oferta, via plataforma, o serviço de hospedagem por meio de uma triangulação entre o consumidor e aquilo que denomina "anfitrião". Não se trata de simples atividade de intermediação, porque se busca construir um atrativo ao consumidor para confiar e acreditar que a hospedagem se efetiva conforme prometido e de acordo com padrões de segurança, conforto e qualidade. Sendo assim, quando o anfitrião descumpra sua oferta, tem-se a responsabilidade solidária do AIRBNB, até como forma de fazê-lo cumprir a informação por ele veiculada (confiança), na forma dos artigos 6º, inciso II e 30, ambos do CDC. A atividade do AIRBNB vai muito além de uma "corretagem" ou "intermediação" de hospedagem. De um lado, ao anfitrião afirma: "AJUDAREMOS VOCÊ A DESCOBRIR A ARTE DE HOSPEDAR" (<https://www.airbnb.com.br/host/homes>). E de outro lado, ao consumidor afirma: "AONDE QUER QUE VOCÊ VÁ, ESTAMOS AQUI PARA AJUDAR" (<https://www.airbnb.com.br/d/howairbnbworks>) e "O QUE TORNA TUDO ISSO POSSÍVEL: CONFIANÇA" (<https://www.airbnb.com.br/trust>).

E o AIRBNB cria uma verdadeira parceria (união de esforços) com o anfitrião em que os dois funcionam como fornecedores, no mercado de consumo. Essa cadeia de consumo tem como finalidade a disponibilização de hospedagem.

[...]

Concluindo-se, reconhece-se a responsabilidade da empresa apelante pelo inadimplemento do contrato e pelo evento danoso.¹⁸¹

No entanto, apesar de ser possível observar esse entendimento majoritário da jurisprudência no sentido de reconhecer a responsabilidade objetiva e solidária da plataforma Airbnb por falhas na prestação do serviço de hospedagem, observa-se ainda algumas decisões que manifestam um posicionamento diverso.

Em ação na qual o hóspede buscava reparação por danos materiais e morais em razão do mal estado de conservação do imóvel, a Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, embora reconheceu a existência de uma relação de consumo entre a plataforma e o hóspede, julgou a demanda no sentido de exonerar a responsabilidade da plataforma sob a alegação de que os aduzidos defeitos no imóvel fogem da esfera de responsabilização da Airbnb, a qual tem sua responsabilidade limitada aos casos em que o dano decorre diretamente do negócio principal ofertado por ela – isto é, do serviço de intermediação em si. Nesse sentido, afirma-se no acórdão o que segue:

A solidariedade prevista no CDC não é absoluta, de modo que a responsabilidade civil do réu se limita aos serviços prestados, qual seja, a disponibilização de plataforma online a fim de possibilitar a comunicação entre pessoas para locação de imóveis. [...] Portanto, a falha na prestação de serviço capaz de gerar a responsabilidade civil do réu seria aquela

¹⁸¹ SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 1030225-79.2020.8.26.0100. 12ª Câmara de Direito Privado. Relator: Des. Alexandre David Malfatti, 17 de julho de 2021. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do>. Acesso em: 06 out. 2021.

decorrente do fornecimento de meios de comunicação entre os interessados, ou mesmo defeitos em sua plataforma. No caso, a autora alugou apartamento de terceiro, localizado em Veneza, por intermédio do site do réu. O apartamento apresentava defeitos no ralo do chuveiro (ID 12640685 - Pág. 3 e 4), bem como no aquecedor, além de ter esperado cerca de 30 minutos para entrar no apartamento, devido à ausência da proprietária do imóvel. Não há falha na prestação do serviço disponibilizado pelo réu, mas apenas defeitos no imóvel, os quais fogem à esfera de responsabilidade do recorrente. Logo, tendo em vista que os danos causados à autora são provenientes de conduta exclusiva do locador, não se vislumbra responsabilidade civil do recorrente.¹⁸²

Em julgado similar, a mesma Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, frisou ainda que não há que se falar em responsabilidade solidária entre a plataforma Airbnb e o anfitrião, uma vez que não há a configuração de uma cadeia de serviço, visto que “há uma relação entre o consumidor e a plataforma e outra relação distinta, de natureza civil, entre o hóspede e o anfitrião”¹⁸³.

Nessa mesma linha de pensamento, a Décima Nona Câmara Cível, do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, no julgamento de demanda proposta pelo hóspede, que buscava a condenação da empresa Airbnb por danos materiais e morais em razão do cancelamento unilateral da reserva feito pelo anfitrião quatro dias antes da data prevista para a chegada no imóvel, entendeu não haver qualquer ato ilícito praticado pela Airbnb capaz de ensejar a sua responsabilização, alegando ainda que o cancelamento de reserva é um risco correspondente ao serviço de locação oferecido pelo aplicativo de intermediação e, portanto, quem utiliza desse serviço assume por si só a responsabilidade por esse risco. Veja-se trecho da decisão:

O cerne da presente questão se refere acerca da responsabilidade da empresa recorrida quanto ao cancelamento da locação do imóvel

¹⁸² DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. Tribunal de Justiça. Recurso Inominado Cível nº 07347137620198070016. Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais. Relator: Dr. Aiston Henrique De Sousa, 13 de dezembro de 2019. Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaold=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em: 06 out. 2021.

¹⁸³ DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. Tribunal de Justiça. Recurso Inominado Cível nº 07041064620208070016. Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais. Relator: Dr. Aiston Henrique De Sousa, 06 de novembro de 2020. Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaold=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em: 06 out. 2021.

contratado pela apelante, bem como se existe o dever de indenizar pelos danos materiais e morais que alega esta última terem ocorrido.

[...]

Diga-se que 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 no caso do locador desistir de locar seu imóvel. Por tal razão, a adesão aos serviços de locação disponibilizados pelo sítio eletrônico envolve também a assunção dos riscos correspondentes.

Com efeito, como bem ressaltado pela r. sentença, o serviço oferecido pelo site, além da plataforma de anúncios, em si mesma, consiste em várias comodidades para que seus usuários possam manter contato e celebrar os contratos de locação, dentre elas, a de funcionar como intermediador de pagamento de todas as transações que são realizadas, de forma online, no momento da confirmação da reserva.

Ademais disso, a ré ainda conta com serviço de verificação de identidade dos usuários, proporcionando gratuitamente aos anfitriões um seguro contra danos materiais aos imóveis, em montante superior a R\$3.000.000,00.

A par do noticiado acima, verifica-se que são estes os serviços prestados pela demandada, e que, via de consequência, podem sofrer os defeitos previstos no artigo 14 do CDC.

[...]

Não se pode imputar à ré, portanto, a responsabilidade pelo cancelamento do contrato de locação, por iniciativa do anfitrião (proprietário), conforme se vê às fls. 28, mormente porque este, por ocasião do rompimento que deu causa, já se responsabilizou contratualmente perante a requerida, pela relação existente somente entre estas partes.

[...]

Assim, embora reste reconhecido que a apelante passou por aborrecimento às vésperas de sua viagem, evento este programado justamente para fins diversos (descanso, lazer, etc), não se tem como ocorrente qualquer tipo de falha na prestação de serviço por parte da empresa recorrida.

Nesse viés, considerando que ausente qualquer ato ilícito por parte da demandada, não há dano material a ser ressarcido nem moral a ser compensado.¹⁸⁴

Outra questão importante a ser abordada e sobre a qual também se encontrou posicionamento divergente na jurisprudência está relacionada à responsabilização da plataforma Airbnb nos casos em que os hóspedes têm seus pertences roubados ou furtados de dentro do imóvel por terceiros à relação triangular de consumo colaborativo.

De forma majoritária, a jurisprudência se posiciona no sentido de que, nesses casos, a falha na prestação do serviço ocorre por ato exclusivo de terceiro, não havendo, portanto, como responsabilizar a plataforma, tampouco o anfitrião.

Nessa linha, um hóspede que teve a quantia de mil Euros furtada de dentro do apartamento propôs ação em desfavor da plataforma Airbnb objetivando a condenação desta ao pagamento de indenização por danos morais, bem como à

¹⁸⁴ RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 0240946-32.2017.8.19.0001. Décima Nona Câmara Cível. Relatora: Desa. Guaraci De Campos Vianna, 02 de julho de 2019. Disponível em: <http://www4.tjrj.jus.br/ejuris/ConsultarJurisprudencia.aspx>. Acesso em: 06 out. 2021.

restituição dos valores furtados. No julgamento da demanda em questão, a Décima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul decidiu por afastar a responsabilidade da plataforma, uma vez que o consumidor, ao optar por hospedar-se em um imóvel anunciado pela Airbnb, está ciente de que não dispõe da mesma segurança oferecida por um hotel ou pousada, conforme se observa no trecho retirado do acórdão:

Destaco também que a ocorrência do furto configura-se como fortuito externo, já que dissociado da prestação específica do serviço pela parte ré, ou seja, a hospedagem, reputando-se como evento inevitável e imprevisível, capaz de romper o nexo de causalidade e afastar a responsabilidade do réu.

Não parece adequado exigir do réu o dever de segurança nessas hipóteses. Isso porque a obrigação com segurança é dos poderes públicos.

Assim, tenho que a hipótese em apreço pode ser considerada como fato de terceiro, equiparando-se ao caso fortuito ou força maior, que rompe o nexo de causalidade e é suficiente, por si só, para afastar a pretensão indenizatória.

[...]

Saliento que o caso fortuito e a força maior dependem da inexistência de qualquer atividade ou participação do agente, decorrendo de acontecimento inevitável e, em princípio, imprevisível.

Rompido o nexo de causalidade, não se fala no dever de indenizar.

[...]

Importante referir que ao optar se hospedar na casa de outras pessoas ao invés de um hotel, o turista está consciente de que além do menor preço, não dispõe da segurança de uma rede hoteleira. E mesmo em viagem pela Europa não se pode descuidar da segurança dos seus pertences.¹⁸⁵

Em contraponto, em julgado similar, referente à ação proposta por hóspede que alegou ter sua bagagem - que se encontrava no depósito do imóvel - furtada durante a noite, a Vigésima Câmara Cível, do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, no julgamento da Apelação Cível nº 50014332820198210001, decidiu por condenar a plataforma Airbnb ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, sob a alegação de que o fornecedor de serviços responde independente da demonstração de culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos relativos à prestação do serviço, nos termos do artigo 14, do CDC. Veja-se ementa da decisão:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. AIRBNB.

¹⁸⁵ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 50387693220208210001. Décima Câmara Cível. Relator: Des. Marcelo Cezar Muller, 24 de junho de 2021. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa. Acesso em: 06 out. 2021.

PLATAFORMA ONLINE DE INTERMEDIÇÃO DE HOSPEDAGEM. FURTO DE BAGAGEM. O FORNECEDOR DE SERVIÇOS RESPONDE, INDEPENDENTEMENTE DA EXISTÊNCIA DE CULPA, PELA REPARAÇÃO DOS DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES POR DEFEITOS RELATIVOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, BEM COMO POR INFORMAÇÕES INSUFICIENTES OU INADEQUADAS SOBRE SUA FRUIÇÃO E RISCOS. A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO É FATO INCONTROVERSO, PORQUANTO OS DOCUMENTOS QUE ACOMPANHAM A INICIAL COMPROVAM A RELAÇÃO NEGOCIAL ERIGIDA ENTRE AS PARTES, ASSIM COMO O FATO ALEGADO PELA DEMANDANTE QUANTO AO FURTO DE SUA BAGAGEM. COMPROVADA A OCORRÊNCIA DO FATO NARRADO NA INICIAL, JUSTIFICA-SE A CONDENAÇÃO DA DEMANDADA NA REPARAÇÃO DOS MORAIIS EXPERIMENTADOS PELA DEMANDANTE DECORRENTE DA EVIDENTE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DERAM PARCIAL PROVIMENTO À APELAÇÃO. UNÂNIME.¹⁸⁶

Por conseguinte, a partir da análise dos julgados realizada, percebe-se que ainda não há um entendimento consolidado na jurisprudência a respeito da responsabilidade da plataforma Airbnb pelos danos causados aos consumidores na economia do compartilhamento. Uma pequena parcela ainda defende que a responsabilidade da plataforma limita-se tão somente aos casos em que o dano decorre de falhas na prestação do serviço de intermediação em si ofertado por ela, isto é, a disponibilização de meios para aproximar e facilitar a comunicação entre pessoas interessadas na locação de imóveis. No entanto, é possível identificar que o entendimento que prevalece é no sentido de reconhecer a existência de uma cadeia de fornecimento, da qual fazem parte plataforma e anfitrião, e a consequente responsabilização objetiva e solidária da empresa Airbnb pela veracidade das informações publicadas em seu site ou aplicativo e por eventuais danos causados aos consumidores por falhas na prestação do serviço de hospedagem intermediado por ela, de maneira proporcional à adequação e à segurança legitimamente esperadas pelos consumidores.

Evidente que a visualização de uma cadeia de fornecimento da qual fazem parte plataforma e anfitrião e a consequente responsabilização objetiva e solidária da empresa Airbnb tem como principal função garantir ao consumidor uma efetiva reparação dos danos sofridos na hipótese de violação de seus direitos. Isto porque, na maior parte dos casos, quem dá causa ao dano é o prestador direto do serviço, que, embora também possa ser responsabilizado pelo dano que deu causa, muitas

¹⁸⁶ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 50014332820198210001. Vigésima Câmara Cível. Relatora: Des. Walda Maria Melo Pierro, 29 de setembro de 2021. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa. Acesso em: 06 out. 2021.

vezes acioná-lo judicialmente não é tão fácil - muito em razão do distanciamento geográfico entre as partes, pois muitos residem em países diversos e falam outro idioma, bem como podem não dispor de recursos financeiros suficientes para arcar com as reivindicações do consumidor. Sendo assim, nesses casos, é assegurado ao consumidor que busque na plataforma (que, em regra, dispõe de maiores recursos econômicos) a devida indenização - ressalvado sempre o direito de regresso desta última contra àquele que causou o dano.

6 CONCLUSÃO

A economia compartilhada revolucionou a maneira como consumidor e fornecedor se relacionam em uma troca comercial e a tendência que se observa é de que esse fenômeno ganhe cada vez mais espaço no mercado de consumo. A Airbnb, uma das maiores empresas que atuam em bases colaborativas, já é uma realidade no cotidiano dos consumidores brasileiros. Em razão de sua estrutura própria, essa nova forma de manifestação de consumo impõe um grande desafio regulatório e juristas no mundo todo vêm buscando encontrar soluções para os diversos conflitos que surgem dessas relações, seja adaptando as normas já vigentes, seja propondo um novo modelo normativo, a fim de garantir maior segurança jurídica a essas novas relações.

Ao longo da pesquisa, constatou-se que, tanto a doutrina, quanto a jurisprudência, reconhecem, de forma indiscrepante, que a plataforma digital Airbnb enquadra-se no conceito legal de fornecedor, disposto no artigo 3º, do CDC, e a relação que ela estabelece com o “hóspede” caracteriza-se como relação de consumo - havendo, portanto, a incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor na relação travada entre ambos. Apesar de ser o anfitrião o prestador direto do serviço de hospedagem, já é difundido o entendimento de que é a plataforma a principal fornecedora na economia do compartilhamento, pois atua como verdadeira guardiã do acesso aos bens compartilhados e controla grande parte dos aspectos da relação firmada entre seus usuários, além de apresentar-se na forma de uma empresa de grande porte, que exerce a atividade de modo habitual, profissional e com caráter econômico, sempre auferindo lucro com a atividade por meio de taxas de serviço.

Em contrapartida, é em relação à qualificação do anfitrião onde reside a maior dúvida, uma vez que esse sujeito não se enquadra facilmente no conceito de fornecedor tradicionalmente conhecido. Uma parte da doutrina entende que o prestador direto do serviço mantém relação de verdadeira parceria com o hóspede – destinatário final do serviço de hospedagem – e que a relação travada entre ambos se caracteriza como uma relação entre dois civis – isto é, entre dois iguais – sendo regrada, portanto, pelo Código Civil. Nessa linha de pensamento, o anfitrião somente se enquadraria no conceito legal de fornecedor quando fosse constatado que se

trata de entidade profissional, que exerce a atividade de modo organizado e habitual no mercado de consumo.

A respeito da relação que o anfitrião mantém com a plataforma – embora, em regra, não haja a caracterização de uma relação de consumo - foi possível observar que já há um posicionamento de parte da doutrina e da jurisprudência no sentido de reconhecer a possibilidade de o prestador direto do serviço ser equiparado a consumidor perante o organizador da plataforma se demonstrada a sua vulnerabilidade no caso concreto.

Por outro lado, diverso segmento da doutrina defende que esse prestador direto do serviço se trata de um fornecedor, nos termos da lei consumerista, uma vez que preenche os requisitos impostos pelo artigo 3º, do CDC, visto que, nitidamente, presta um serviço no mercado de consumo mediante remuneração. Por essa linha de pensamento, visualiza-se verdadeira parceria comercial entre a plataforma e o prestador direto do serviço, pois ambos objetivam o lucro baseado na disponibilização de um mesmo serviço, fazendo parte, portanto, de uma cadeia de fornecimento, impondo-se também ao anfitrião as responsabilidades de proteção ao consumidor.

Quanto à questão da responsabilidade da plataforma Airbnb por danos causados aos consumidores do serviço de hospedagem intermediado por ela, o resultado que se pode obter foi de que – não obstante ainda possível encontrar alguns posicionamentos divergentes - o entendimento que prevalece, tanto na doutrina, quanto na jurisprudência, e que visa a garantir maior efetividade quanto à proteção dos direitos do consumidor, é o de que a Airbnb responde objetiva e solidariamente pela veracidade das informações publicadas em seu site ou aplicativo e pelos danos causados aos consumidores em razão de falhas na prestação do serviço de hospedagem, de maneira proporcional à sua relevância no negócio entabulado entre hóspede e anfitrião, com base na ideia de uma responsabilidade pela confiança criada e pelas legítimas expectativas despertadas nos consumidores. Dessa forma, mesmo nos casos em que o causador do dano for exclusivamente o prestador direto do serviço, a plataforma, na posição de *gatekeeper* (“guardião do acesso”), também pode ser responsabilizada.

Evidente que a inexistência de embasamento legislativo específico e a falta de clara definição doutrinária e jurisprudencial a respeito dessa nova modalidade de hospedagem abre espaço para diferentes interpretações a respeito da

responsabilização dessas plataformas digitais, acabando, assim, por gerar grande insegurança aos consumidores quanto à proteção de seus direitos. Dessa forma, ainda que as normas de proteção presentes no Código de Defesa do Consumidor, em diálogo com o Marco Civil da Internet, vêm se mostrando eficientes para garantir a proteção dos consumidores também no âmbito da economia compartilhada, seria interessante uma regulamentação mais específica que melhor se adeque às peculiaridades dessa nova realidade socioeconômica, com o propósito de dar maior segurança jurídica aos usuários do serviço.

Outrossim, a despeito da necessidade de uma regulamentação que trate sobre esses serviços intermediados por plataforma digitais, importante atentar-se para não haver um excesso de regulamentação, com a imposição de enorme regime burocrático, que poderia resultar em um aumento considerável dos preços e, assim, acabando por inviabilizar a atividade e desincentivar novas tecnologias, que em muito beneficiam os consumidores, bem como a sociedade como um todo.

REFERÊNCIAS

AIRBNB chega a acordo com prefeitura de Nova York para compartilhar informação. In: ISTOÉ DINHEIRO. [S. l.], 12 jun. 2021. Disponível em: <https://www.istoedinheiro.com.br/airbnb-chega-a-acordo-com-prefeitura-de-nova-york-para-compartilhar-informacao/>. Acesso em: 24 set. 2021.

AIRBNB é condenado à multa milionária em Paris por anúncios ilegais. In: UOL. [S. l.], 01 jul. 2021. Disponível em: <https://www.uol.com.br/nossa/noticias/rfi/2021/07/01/airbnb-e-condenado-a-multa-milionaria-em-paris-por-anuncios-ilegais.htm>. Acesso em: 24 set. 2021.

AIRBNB. **Políticas e padrões dos membros**. [S.l.], 2021. Disponível em: <https://www.airbnb.com.br/help/article/1857/o-que-s%C3%A3o-as-taxas-de-servi%C3%A7o-do-airbnb>. Acesso em: 10 jul. 2021.

AIRBNB. **Sobre nós**. [S.l.], 2021. Disponível em: <https://news.airbnb.com/br/about-us/>. Acesso em: 10 jul. 2021

AIRBNB. **Termos de serviço**. [S.l.], 2021. Disponível em: <https://www.airbnb.com.br/help/article/2908/termos-de-servi%C3%A7o>. Acesso em: 10 jul. 2021.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 10 jul. 2021.

BRASIL. Congresso Nacional. Senado Federal. **Projeto de Lei do Senado nº 748, de 2015**. Altera a 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. Autoria: Senador Ricardo Ferraço. Brasília, DF: Senado Federal, [2015]. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/124165>. Acesso em: 10 jul. 2021.

BRASIL. Congresso Nacional. Senado Federal. **Projeto de Lei nº 2474, de 2019**. Altera a Lei nº 8.245, de 18 de outubro de 1991, para disciplinar a locação de imóveis residenciais por temporada por meio de plataformas de intermediação ou no âmbito da economia compartilhada. Autoria: Senador Ângelo Coronel. Brasília, DF: Senado Federal, [2015]. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/136443>. Acesso em: 10 jul. 2021.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, 2014. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 10 jul. 2021.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 10 jul. 2021.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4. Turma). **Recurso Especial nº 1.819.075/RS**. Relator: Ministro Luís Felipe Salomão, 20 de abril de 2021. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp>. Acesso em: 10 jul. 2021.

CALDAS NOVAS. **Lei complementar municipal nº. 099, de 18 de dezembro de 2017**. Regulamenta a exploração de imóveis residenciais como meio de hospedagem remunerada no município de Caldas Novas/GO, e dá outras providências. Caldas Novas: Câmara Municipal, 2017. Disponível em: <http://leis.camaradecaldas.go.gov.br/leis-complementares/page/6/>. Acesso em: 10 jul. 2021.

CARPENA, Heloisa. Airbnb e a Responsabilidade por Danos Causados aos Consumidores na Economia Compartilhada. **Revista de Direito do Consumidor**, [S.l.], v. 129, p. 175-194, maio/jun. 2020. Disponível em: <https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a26669b893aa9a724&docguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&hitguid=I9f04de20959a11eaa40b8ab884be2b52&spos=2&epos=2&td=42&context=213&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 19 jun. 2021.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019. *E-book* (não paginado). Disponível em: [https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597022414/epubcfi/6/18\[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml8\]!/4](https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597022414/epubcfi/6/18[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml8]!/4). Acesso em: 10 jul. 2021.

COUTO, Rainer; NOVAIS, Leandro. Regulação de tecnologias disruptivas: uma análise de sharing economy. **Revista de Direito do Consumidor**, [S.l.], v. 111, p. 269-292, maio/jun. 2017. Disponível em: <https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a97a58b18969b0136&docguid=I94bcae9044f111e7af4f010000000000&hitguid=I94bcae9044f111e7af4f010000000000&spos=1&epos=1&td=21&context=98&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

DA PAIXÃO, Marcelo Barros Falcão. Os desafios do direito do consumidor e da regulação na sharing economy. **Revista dos Tribunais**, [S.l.], v. 994, p. 225-243, ago. 2018. Disponível em: <https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017c52d2d75e76d950c4&docguid=I61df6d2070a411e88477010000000000&hitguid=I61df6d2070a411e88477010000000000&spos=2&epos=2&td=43&context=150&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 05 out. 2021.

DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 0727036-74.2018.8.07.0001**. Segunda Turma Cível. Relator: Des. Sandoval Oliveira, 03 de julho de 2019. Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaold=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em: 10 jul. 2021.

DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. Tribunal de Justiça. **Recurso Inominado Cível nº 0717251-09.2019.8.07.0016**. Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais. Relator: Dr. Carlos Alberto Martins Filho, 24 de setembro de 2019. Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaold=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em: 06 out. 2021.

DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. Tribunal de Justiça. **Recurso Inominado Cível nº 07347137620198070016**. Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais. Relator: Dr. Aiston Henrique De Sousa, 13 de dezembro de 2019. Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaold=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em: 06 out. 2021.

DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. Tribunal de Justiça. **Recurso Inominado Cível nº 07041064620208070016**. Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais. Relator: Dr. Aiston Henrique De Sousa, 06 de novembro de 2020. Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaold=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em: 06 out. 2021.

EU consumer rules: The European Commission and EU consumer authorities push Airbnb to comply. In: European Commission. Bruxelas, 16 jul. 2018. Disponível em: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_18_4453. Acesso em: 10 jul. 2020.

FIORAVANT, Lívia. Cenários do consumo colaborativo no Brasil para 2022. **Inventta Inteligência em Inovação e HUB**. [S.l.], 2012. Disponível em: <https://docplayer.com.br/5598158-Cenarios-do-consumo-colaborativo-no-brasil-para-2022.html>. Acesso em: 19 jun. 2021.

HANICH, Caroline Meller; SOARES, Ardyllis. Economia compartilhada e proteção do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, [S.l.], v. 105, p. 19-31, maio/jun. 2016. Disponível em: <https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/widgetshomepage/resultList/document?&src=rl&sruid=i0ad6adc50000017a979c5c599585e1b3&docguid=lbdfbb1202d6e11e6aba2010000000000&hitguid=lbdfbb1202d6e11e6aba2010000000000&spos=12&eps=12&td=997&context=76&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

JÚNIOR, Antonio Jorge Pereira; JEREISSATI, Catherine Santa Cruz; BEZERRA, Mário de Quesado Miranda. Impacto do modelo de negócio do airbnb no mercado de

hospedagem: autonomia privada, internet, economia colaborativa e as novas fronteiras do direito do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, [S.l.], v. 119, p. 269-294, set./out. 2018. Disponível em: <https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a97c6f4fb9585e263&docguid=le00956a0c3b711e89af0010000000000&hitguid=le00956a0c3b711e89af0010000000000&spos=1&epos=1&td=7&context=208&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

LEONELLI, Gisela Cunha Viana; SOUZA, Rafael Braga de. Como as cidades brasileiras estão lidando com o airbnb? Colocando a regulação em perspectiva. **Revista de Direito da Cidade**, [S.l.], v. 13, n. 1, p. 486-514, fev. 2021. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/rdc/article/viewFile/45740/37321>. Acesso em: 10 jul. 2021.

MARQUES, Cláudia Lima. A nova noção de fornecedor no consumo compartilhado: um estudo sobre as correlações do pluralismo contratual e acesso ao consumo. **Revista do Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 111, p. 247-268, maio/jun. 2017. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1081/946>. Acesso em: 19 jun. 2021.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

MCCLANAHAN, Paige. Barcelona Takes on Airbnb. In: THE NEW YORK TIMES. [S.l.], 22 set. 2021. Disponível em: <https://www.nytimes.com/2021/09/22/travel/barcelona-airbnb.html>. Acesso em: 24 set. 2021.

MILAGRES, Marcelo de Oliveira; GONÇALVES, Thatiane Rabelo. A despersonalização na contratação eletrônica: a realidade dos contratos de fato. **Revista de Direito do Consumidor**, [S.l.], vol. 117, p. 491-511, maio/jun. 2020. Disponível em: <https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/widgetshomepage/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017c52966001b66bb626&docguid=I2390059060ad11e89352010000000000&hitguid=I2390059060ad11e89352010000000000&spos=3&epos=3&td=51&context=61&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 05 out. 2021

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MIRAGEM, Bruno. Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, [S.l.], v. 125, p. 17-62, set./out. 2019. Disponível em: <https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6>

adc50000017a977b3b778c902b26&docguid=l4b8a8990e0df11e98be7010000000000&hitguid=l4b8a8990e0df11e98be7010000000000&spos=1&epos=1&td=279&context=5&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1. Acesso em: 10 jul. 2021.

MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Cláudia Lima. Economia do compartilhamento deve respeitar direitos do consumidor. *In: Consultor Jurídico*. [S.l.], 23 dez. 2015. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2015-dez-23/garantias-consumo-economia-compartilhamento-respeitar-direitos-consumidor#_ftnref5. Acesso em: 19 jun. 2021.

MUCELIN, Guilherme. Peers inc.: a nova estrutura da relação de consumo na economia do compartilhamento. **Revista de Direito do Consumidor**, [S.l.], v. 118, p. 77-126, jul./ago. 2018. Disponível em: <https://revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a97888c9d20cdec65&docguid=l5a03b580a6a411e8849e010000000000&hitguid=l5a03b580a6a411e8849e010000000000&spos=1&epos=1&td=63&context=29&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

OLIVEIRA, Amanda Flávio de. Brasil precisa discutir a proteção do consumidor na economia colaborativa. *In: Consultor Jurídico*. [S.l.], 15 fev. 2017. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2017-fev-15/garantias-consumo-preciso-discutir-protECAo-consumidor-economia-colaborativa#_ftnref6. Acesso em: 10 jul. 2021.

OLIVEIRA, Amanda Flávio de. Economia colaborativa e os desafios ao ordenamento jurídico brasileiro: primeiras reflexões. **Revista do Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 115, p. 479-495, jan./fev. 2018. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1071/1312>. Acesso em: 10 jul. 2021.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 0240946-32.2017.8.19.0001**. Décima Nona Câmara Cível. Relatora: Desa. Guaraci De Campos Vianna, 02 de julho de 2019. Disponível em: <http://www4.tjrj.jus.br/ejuris/ConsultarJurisprudencia.aspx>. Acesso em: 06 out. 2021.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 0299903-60.2016.8.19.0001**. Vigésima Primeira Câmara Cível. Relatora: Desa. Regina Lúcia Passos, 29 de janeiro de 2019. Disponível em: <http://www4.tjrj.jus.br/ejuris/ConsultarJurisprudencia.aspx>. Acesso em: 10 jul. 2021.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. **Recurso Inominado nº 0062585-22.2019.8.19.0001**. Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis. Relator: Dr. Paulo Luciano De Souza Teixeira, 13 de novembro de 2019. Disponível em: <http://www4.tjrj.jus.br/ejuris/ConsultarJurisprudencia.aspx>. Acesso em: 06 out. 2021.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 50014332820198210001**. Vigésima Câmara Cível. Relatora: Desa. Walda Maria Melo Pierro, 29 de setembro de 2021. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa. Acesso em: 06 out. 2021.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 50387693220208210001**. Décima Câmara Cível. Relator: Des. Marcelo Cezar Muller, 24 de junho de 2021. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa. Acesso em: 06 out. 2021.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Recurso Inominado nº 71009665704**. Terceira Turma Recursal Cível dos Juizados Especiais Cíveis. Relatora: Dr. Luís Francisco Franco, 29 de outubro de 2020. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/buscas/jurisprudencia/exibe_html.php. Acesso em: 06 out. 2021.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Recurso Inominado nº 71009886268**. Quarta Turma Recursal Cível dos Juizados Especiais Cíveis. Relatora: Dra. Sílvia Maria Pires Tedesco, 19 de agosto de 2021. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa. Acesso em: 06 out. 2021.

SANTOS, Gustavo Ferreira. O Processo Administrativo como Garantia de Proteção aos Consumidores no Modelo de Economia Compartilhada. **Revista de Direito do Consumidor**, [S.l.], v. 120, p. 269-307, nov./dez. 2018. Disponível em: <https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a26700f2dad7659ff&docguid=lc95e32c0efab11e8828d010000000000&hitguid=lc95e32c0efab11e8828d010000000000&spos=2&epos=2&td=500&context=244&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 19 jun. 2021.

SANTOS, Gustavo Ferreira. O processo administrativo como garantia de proteção aos consumidores no modelo de economia compartilhada. **Revista de Direito do Consumidor**, [S.l.], v. 120, p. 269-307, nov./dez. 2018. Disponível em: <https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a97f7b2268a7701b4&docguid=lc95e32c0efab11e8828d010000000000&hitguid=lc95e32c0efab11e8828d010000000000&spos=2&epos=2&td=500&context=435&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 1009888-93.2017.8.26.0320**. 30ª Câmara de Direito Privado. Relator: Des. Lino Machado, 25 de julho de 2018. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do>. Acesso em: 06 out. 2021.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 1011773-31.2019.8.26.0011**. 25ª Câmara de Direito Privado. Relator: Des. Hugo Crepaldi, 24 de abril de 2021. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do?f=1>. Acesso em 10 jul. 2021.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 1030225-79.2020.8.26.0100**. 12ª Câmara de Direito Privado. Relator: Des. Alexandre David Malfatti, 17 de julho de 2021. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do>. Acesso em: 06 out. 2021.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 1101154-11.2018.8.26.0100**. Décima Nona Câmara de Direito Privado. Relator: Des. Ricardo Pessoa de Mello Belli, 09 de setembro de 2019. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do?f=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Recurso Inominado Cível nº 1002808-60.2020.8.26.0292**. Segunda Turma Cível. Relator: Dr. Marcos Augusto Barbosa dos Reis, 07 de abril de 2021. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do>. Acesso em: 06 out. 2021.

SCHWARTZ, Fábio. A economia compartilhada e a responsabilidade do fornecedor fiduciário. **Revista de Direito do Consumidor**, [S.l.], v. 111, p. 221-246, maio/jun. 2017. Disponível em: <https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/widgetshomepage/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017c528ce3ddf8e6eaa4&docguid=I90f45bf044f111e7af4f010000000000&hitguid=I90f45bf044f111e7af4f010000000000&spos=18&epos=18&td=2389&context=34&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 05 out. 2021.

SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; LEMOS, Ronaldo. Aspectos jurídicos da economia do compartilhamento: função social e tutela da confiança. **Revista de Direito da Cidade**, São Paulo, v. 08, n. 04, p. 1757-1777, 2016. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/rdc/article/view/25740>. Acesso em: 19 jun. 2021.

UBATUBA. **Lei nº 4140, de 25 de janeiro de 2019**. Disciplina a instalação e funcionamento do meio de hospedagem remunerado em residência com prestação de serviços no município de Ubatuba/SP, e dá outras providências. Ubatuba: Câmara Municipal, 2019. Disponível em: <http://www.legislacaocompilada.com.br/camaraubatuba/Arquivo/Documents/legislacao/html/L41402019.html>. Acesso em: 10 jul. 2021.

VERBICARO, Dennis; PEDROSA, Nicolas Malcher. O Impacto da Economia de Compartilhamento na Sociedade de Consumo e seus Desafios Regulatórios. **Revista de Direito do Consumidor**, [S.l.], v. 113, p. 457-482, set./out. 2017. Disponível em: [<https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a260e581a159277a6&docguid=Ib42282f0a8bf11e79b26010000000000&hitguid=Ib42282f0a8bf11e79b26010000000000&spos=1&epos=1&td=105&context="](https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a260e581a159277a6&docguid=Ib42282f0a8bf11e79b26010000000000&hitguid=Ib42282f0a8bf11e79b26010000000000&spos=1&epos=1&td=105&context=)

t=5&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 19 jun. 2021.

VERBICARO, Dennis; VIEIRA, Janaina do Nascimento. A hipervulnerabilidade do turista e a responsabilidade das plataformas digitais: uma análise a partir da perspectiva da economia colaborativa. **Revista de Direito do Consumidor**, [S.l.], v. 127, p. 305-330, jan./fev. 2020. Disponível em: <https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000017a97c0d0fe0a2a77fd&docguid=l8cd382e028cd11ea8c4deebbd611104a&hitguid=l8cd382e028cd11ea8c4deebbd611104a&spos=2&epos=2&td=28&context=176&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.

VITAL, Danilo. Locação por temporada por Airbnb pode ser vetada por condomínio, diz Cueva. In: *Consultor Jurídico*. [S.l.], 21 dez. 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-set-21/locacao-curta-airbnb-vetada-condominio-cueva>. Acesso em: 10 jul. 2021.

WACHMUSTH, David.; WEISLER, Alexander. Airbnb and the rent gap: gentrification through the sharing economy. **Environment and Planning A: Economy and Space**, London, v. 50, n. 6, p. 1147-1170, 2018. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/318281320_Airbnb_and_the_Rent_Gap_Gentrification_Through_the_Sharing_Economy. Acesso em: 10 jul. 2020

XAVIER, Yanko Marcius de Alencar; ALVES, Fabrício Germano; SANTOS, Kleber Soares de Oliveira. Economia compartilhada: compreendendo os principais aspectos desse modelo disruptivo e os seus reflexos na relação de consumo e no mercado econômico. **Revista de Direito do Consumidor**, [S.l.], v. 128, p. 103-203, mar./abr. 2020. Disponível em: <https://revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc60000017a978cbbac8b0a2048&docguid=lc02b05006d1f11ea9485ae0a49c2a52a&hitguid=lc02b05006d1f11ea9485ae0a49c2a52a&spos=1&epos=1&td=18&context=43&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 10 jul. 2021.