

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE DIREITO  
DEPARTAMENTO DE DIREITO PÚBLICO E FILOSOFIA DO DIREITO

Cristiano Ferreira Soares

INOVAÇÃO E OBRIGAÇÃO: A RESPONSABILIDADE CIVIL DO AIRBNB NA  
ECONOMIA DO COMPARTILHAMENTO

Porto Alegre  
2019

Cristiano Ferreira Soares

**INOVAÇÃO E OBRIGAÇÃO: A RESPONSABILIDADE CIVIL DO AIRBNB NA  
ECONOMIA DO COMPARTILHAMENTO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
como pré-requisito para obtenção do título de  
Bacharel em Direito Público e Filosofia do  
Direito da Faculdade de Direito da  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Daniela Cravo.

Porto Alegre

2019

Cristiano Ferreira Soares

INOVAÇÃO E OBRIGAÇÃO: A RESPONSABILIDADE CIVIL DO AIRBNB NA  
ECONOMIA DO COMPARTILHAMENTO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
como pré-requisito para obtenção do título de  
Bacharel em Direito Público e Filosofia do  
Direito da Faculdade de Direito da  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Daniela Cravo.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr<sup>ª</sup>. Daniela Copetti Cravo

---

Prof. Dr. Fabiano Menke

---

Prof. Dr<sup>ª</sup>. Nicole Rinaldi de Barcellos

## **AGRADECIMENTOS**

Eu, sinceramente, tenho muito a agradecer. São diversas as pessoas e diversos os motivos por quem e por que me sinto grato. No começo de tudo, aos meus pais: Graça e Geraldo, por todo o suporte ao longo de toda a vida;

Ao meu filho, Miguel, e a minha esposa, Paula, fontes de motivação, de inspiração, de conforto e de fortaleza para sempre seguir adiante, almejando sempre o melhor;

A minha orientadora, Professora Daniela, pelo esmero, presença e paciência na minha orientação.

Agradeço a Deus, por esta oportunidade de vida, e agradeço a todos que, neste ou em outros momentos, transmitiram os seus conhecimentos, dedicaram o seu tempo, compartilharam as suas experiências e que de alguma forma contribuíram para a minha formação.

*Audaces Fortuna Juvat*

Provérbio latino

## RESUMO

Desde o alvorecer do século XXI, a expansão vertiginosa da internet tem propiciado uma sucessão de novidades e obsolescências num ritmo frenético. Conforme a tecnologia evolui, mais recursos são colocados à disposição das sociedades e das empresas. Enquanto algumas simplesmente não conseguem acompanhar a velocidade, outras surgem aparentemente do nada e se tornam indispensáveis. Esse parece ser o roteiro das plataformas que fazem parte da chamada economia compartilhada, sendo esta mesma uma designação apressada a englobar uma série de práticas no mercado de bens e serviços, em que particulares desconhecidos entre si, mas conectados a uma plataforma, tornam-se habilitados a satisfazerem seus mútuos interesses. Ainda que frequentemente o fenômeno da economia do compartilhamento seja enaltecido pelos benefícios que proporciona, fato é que seus reflexos jurídicos estão sendo gradativamente debatidos. Voltado para a análise dessa conjuntura, este trabalho apresenta um estudo sobre como a responsabilidade civil da plataforma *Airbnb*, uma dos representantes deste tipo de economia, tem sido enfrentada nos conflitos judicializados, sobretudo face ao princípio da solidariedade presente relações de consumo.

**Palavras-chave:** Economia compartilhada; Airbnb; Solidariedade; Responsabilidade Civil.

## ABSTRACT

Since the dawn of the twenty-first century, the dizzying expansion of the internet has prompted a series of novelties and obsolescence at a frantic pace. As technology evolves, more resources are put at the disposal of societies and companies. While some simply can not keep up with this speed, others seemingly come out of nowhere and become indispensable. This seems to be the script of the platforms which are part of the so-called shared economy, indeed a hasty designation in itself that encompasses a series of practices in the market for goods and services, in which individuals unknown to each other but connected to a platform get enabled to satisfy their mutual interests. Although the phenomenon of the sharing economy is often praised for its benefits, its legal impacts are gradually being debated. Aimed at the analysis of this situation, this paper presents a study about how civil liability of the Airbnb platform, one of the representatives of this type of economy, has been faced in the judicial conflicts, especially in view of the principle of solidarity present in consumer relations.

**Key-Words:** Shared Economy. Airbnb. Solidarity. Civil Liability

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CDC	Código de Defesa do Consumidor
RA	Reclame Aqui
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TJRJ	Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
TJSC	Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina
TJSP	Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo



## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>1 A INOVAÇÃO DA ECONOMIA DO COMPARTILHAMENTO .....</b>	<b>11</b>
1.1 A CONFIANÇA COMO BASE DO NEGÓCIO .....	17
1.2 O MODELO DE NEGÓCIO DO AIRBNB .....	23
1.3 O AIRBNB E AS QUESTÕES CONSUMERISTAS.....	31
<b>2 A OBRIGAÇÃO NA RESPONSABILIDADE CIVIL.....</b>	<b>37</b>
2.1 O RISCO E A SOLIDARIEDADE NO CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO .....	41
2.2 A OBRIGAÇÃO DA PLATAFORMA AIRBNB DISCUTIDA EM JUÍZO.....	44
2.3 OS ENTENDIMENTOS JURISPRUDENCIAIS MAIS RECENTES .....	48
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>56</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>59</b>

## INTRODUÇÃO

A mil chegarás, de dois mil, não passarás. Embora muitos pensem o contrário, essa frase não existe na Bíblia. A passagem do segundo para o terceiro milênio, todavia, sempre esteve envolta por uma aura de mistérios e ameaças. Havia as profecias de Nostradamus e havia também um temor ainda mais catastrófico e concreto: o *Bug* do Milênio. No final da década de 1990, existia um receio generalizado de que ao findar o ano de 1999, os sistemas de informática, que usavam a representação do ano com apenas os dois últimos dígitos, entenderiam que se estaria retornando ao ano de 1900 e não chegando ao ano 2000. Com isso, o mundo poderia mergulhar num caos, com falhas nos sistemas operacionais dos computadores que comprometeriam sistemas essenciais e até mesmo os de armas nucleares.

Chegados os anos 2000, contudo, o mundo sobreviveu e, mais do que isso, por essa mesma época, testemunhou-se o desenrolar de uma revolução que transformaria o modo de viver em todo o planeta. Era a popularização da internet que, em sua expansão, se direcionava cada vez mais dos microcomputadores para os celulares. Na esteira da globalização, em menos de duas décadas no novo milênio, vários novos negócios surgiram, muitos desapareceram, até mesmo aqueles nascidos sob essa mesma era. Aliás, uma característica desses tempos: a contínua inovação, a qual, no presente momento, tem engendrado uma novel experiência econômica, baseada no compartilhamento e no chamado consumo colaborativo.

É nesse contexto de acelerada inovação e de compartilhamento, próprio do momento em que se vive, que se desenvolverá a problemática deste trabalho, analisada sob o ponto de vista do Direito, especialmente, do ponto de vista do Direito Civil e Consumerista. Verdade seja dita, não se cogita que compartilhamento e colaboração sejam fenômenos recentes, mas o modo pelo qual ocorrem na atualidade não prescinde de uma análise a partir das novas técnicas disponíveis. Se, por um lado, a tecnologia costuma ser efusivamente saudada pelos benefícios que proporciona, é certo também que suas externalidades preocupam.

De fato, inúmeras questões têm sido levantadas na atual conjuntura econômica mundo afora, desde aquelas que evidenciam os riscos para a sobrevivência no próprio planeta, como as mudanças climáticas e o esgotamento dos recursos naturais, até aquelas que denunciam um anacronismo das estruturas jurídico-sociais em sua tarefa de pacificação dos conflitos, especialmente diante dos riscos criados na sociedade contemporânea. Neste cenário, está

enquadrada a crescente popularização de plataformas digitais, a exemplo do *Airbnb* e do *Uber*, e de sua capacidade de conectar as pessoas e de compatibilizar os seus interesses. Registre-se que, a despeito dos exemplos mais conhecidos se referirem a empreendimentos ocidentais, não se trata de um fenômeno hemisférico, havendo iniciativas do mesmo gênero no mundo inteiro.

Entretanto, apesar dessa disseminação, enquanto uns apregoam a aptidão das plataformas digitais em promover uma maior sustentabilidade no planeta ao adotar práticas mais racionais e responsáveis, como a disponibilização e a circulação de bens e serviços subutilizados, outros acusam os efeitos adversos desse novo modelo de negócios, apontando para a zona de fronteira jurídica em que atuam. É sobre este ponto do espectro jurídico que se travam os debates, pois, onde se reconhece que haja uma maior liberdade para empreender – dada a preponderância da livre iniciativa e da criatividade em relação às habilitações e o profissionalismo exigidos na economia tradicional – é também onde se percebem o recrudescimento da informalidade e da precarização do trabalho assim como o aumento da vulnerabilidade dos consumidores, pondo em relevo os aspectos pertinentes à responsabilidade civil no mercado de consumo realizado na economia do compartilhamento.

Neste trabalho, dividido em duas partes, na primeira procura-se sintetizar os principais aspectos relacionados à economia do compartilhamento, destacando-se o contexto de seu aparecimento, as particularidades de seu *modus operandi*, as tendências para o seu desenvolvimento e o papel fundamental da confiança nesse arranjo econômico. Exemplifica-se parte de sua dinâmica através da plataforma de acomodações *Airbnb*. A pesquisa está basicamente concentrada em autores contemporâneos com trabalhos publicados na plataforma *Research Gate*, sobressaindo-se a metodologia bibliográfica. Além disso, muito se utilizou das páginas do *site* do *Airbnb* como fonte de informações voltadas ao seu modelo de negócios bem como um levantamento da legislação de referência à atuação dessa plataforma frente às questões consumeristas.

Na segunda seção, inicia-se uma abordagem relativa ao histórico da responsabilidade civil de modo a sublinhar a sua evolução em direção à objetividade na reparação do dano como resultado da massificação das relações humanas e do aumento do risco nas sociedades industriais e pós-industriais. Enfatiza-se, nesse tópico, o papel da solidariedade na sociedade de consumo, especialmente como mecanismo de socialização do risco criado pela atividade

empresarial. As metodologias aqui empregadas baseiam-se tanto na pesquisa bibliográfica quanto na consulta jurisprudencial. Assim, tendo em vista o objetivo do presente trabalho em compreender qual a dimensão da responsabilidade civil da plataforma digital *Airbnb* nas relações consumeristas, analisam-se as principais, e ainda incipientes, questões levadas a juízo bem como os recentes posicionamentos jurisprudenciais adotados.

## 1 A INOVAÇÃO DA ECONOMIA DO COMPARTILHAMENTO

De tempos em tempos, novas palavras, jargões e expressões parecem tomar o nosso vocabulário de assalto. Como tudo o que chega fazendo alarde, logo capta a atenção das pessoas. Economia e compartilhamento estão longe de serem conceitos novos em si, todavia, a reunião de ambos na expressão economia compartilhada tem propiciado uma copiosa, e nem sempre homogênea, literatura acerca de qual seria a sua melhor definição. Creditam-se, para esse fenômeno, tanto as incessantes inovações engendradas através dos avanços tecnológicos – capazes de alterar substancialmente o comportamento das pessoas – quanto as estratégias de marketing de algumas companhias que, a despeito de seu modelo de negócios, tendem a fazer uso do conceito para sua entrada ou consolidação no mercado.<sup>1</sup>

Hamari et alii sustentam que o progresso das tecnologias de informação aliado ao crescimento da Web 2.0 propiciaram o desenvolvimento de plataformas *online* que fomentam o conteúdo gerado por usuários, o compartilhamento e a colaboração. Como exemplos clássicos dessas práticas citam os repositórios de software de código aberto (Source Force e Github), as enciclopédias colaborativas online (Wikipedia), e outros sites de compartilhamento de conteúdos (Youtube e Instagram) e arquivos (The Pirate Bay); mais recentemente apontam as plataformas de financiamento ponto a ponto (Kiva) e coletivo<sup>2</sup> (Kickstarter), argumentando que esses quatro exemplos – software de código aberto, colaboração online, compartilhamento de arquivos e financiamento ponto a ponto – são considerados como diferentes instâncias da economia do compartilhamento.<sup>3</sup>

A primeira menção ao termo “economia compartilhada” se deve ao Professor Lawrence Lessig da *Harvard Law School*, em 2008,<sup>4</sup> na obra *Remix: Making Art and Commerce Thrive in a Hybrid Economy*.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> GÖRÖG, Georgina. (2018). **The Definitions of Sharing Economy: A Systematic Literature Review**. Management. 175-189. 10.26493/1854-4231.13.175-189.

<sup>2</sup> Peer-to-peer financing e crowdfunding services, no original.

<sup>3</sup> HAMARI, Juho & SJÖKLINT, Mimmi & UKKONEN, Antti. (2016). **The Sharing Economy: Why People Participate in Collaborative Consumption**. Journal of the Association for Information Science and Technology. 67. 2047-2059. 10.1002/asi.23552.

<sup>4</sup> COTRIM, João Miguel. (2016). **Measuring the Sharing Economy**. 10.13140/RG.2.1.1581.2721.

Algum tempo depois, retomando outro termo similar, o de consumo colaborativo,<sup>6</sup> utilizado por Ray Algar em 2007, Rachel Botsman e Roo Rogers, no livro *What's mine, is yours*, traçam um paralelo entre a sociedade do hiper consumo e a que vislumbram através do consumo colaborativo, assente na primazia do uso sobre a propriedade, na utilização de serviços *online*, bem como em transações monetárias e não-monetárias, tais como compartilhamento, troca, comércio e aluguel por meio de bens e serviços negociados na economia do compartilhamento, oriundos da capacidade ociosa, resultante de bens em excesso ou de ativos subutilizados.<sup>7</sup>

A capacidade ociosa ou subutilizada também é destacada em outros estudos, os quais acrescentam a troca de papéis como característico deste movimento. A possibilidade do intercâmbio desses papéis combinada com a facilidade de se usar a maioria dos sistemas voltados para a economia do compartilhamento significa que os usuários podem de maneira fácil e eficiente contribuir com os seus recursos ociosos – tempo, bens, habilidades – transformando um *hobby* casual numa atividade produtiva. Desta forma, bens não utilizados, assim como *hobbies* ou competências de pessoas que trabalham em tempo parcial são mobilizados e disponibilizados na rede mundial de computadores, uma vez que os participantes das plataformas digitais na economia do compartilhamento não mais se encontram limitados pelas distâncias, mas em serem encontrados em meio à profusão de ofertas na internet.<sup>8</sup>

Outro aspecto a ser considerado, e que melhor será trabalhado no próximo tópico, refere-se à questão da confiança em rede. As reputações nesse ambiente, diferentemente do que ocorre na economia tradicional não se assentam, necessariamente, na plataforma que disponibiliza o bem ou o serviço, mas recaem, preferencialmente, sobre os próprios

---

<sup>5</sup> LESSIG, Lawrence. (2008). **Remix: Making Art and Commerce Thrive in a Hybrid Economy**. 10.5040/9781849662505.

<sup>6</sup> ZALEGA, Tomasz. (2018). **Collaborative Consumption in Consumer Behavior of Polish Young People**. Journal of Economics and Management. 33. 136-163. 10.22367/jem.2018.33.08.10.13140/RG.2.1.1581.2721.

<sup>7</sup> HAMARI, Juho & SJÖKLINT, Mimmi & UKKONEN, Antti. (2016). **The Sharing Economy: Why People Participate in Collaborative Consumption**. Journal of the Association for Information Science and Technology. 67. 2047-2059. 10.1002/asi.23552.

<sup>8</sup> BAUER, Robert & GEGENHUBER, Thomas. (2015). **Crowdsourcing: Global search and the twisted roles of consumers and producers. Organization**. 22. 661-681. 10.1177/1350508415585030.

participantes da transação, mediante avaliações e comentários.<sup>9</sup> O surgimento das recomendações de confiança em meio digital, como os respectivos comentários, oferecem oportunidades para acessar o capital social acumulado por outros membros das comunidades *online*. Esta mútua confiança leva a expectativas de reciprocidade, mesmo na ausência de robustas estruturas organizacionais, a exemplo de instituições políticas e governamentais.<sup>10</sup>

É também oportuno salientar o panorama em que se deu a emergência dessa modalidade de economia. Nesse sentido, Görög<sup>11</sup> identifica na crise de 2007-2008, e Schor<sup>12</sup>, na recessão logo a seguir, um momento decisivo para a propulsão da economia do compartilhamento em relação ao que se passava nos Estados Unidos. Empiricamente, o contexto de crise econômica também parece catalisar a mesma escalada no Brasil de hoje, aliado, naturalmente, à importante participação de companhias já bem posicionadas nesse segmento ao redor do mundo.

As controvérsias que envolvem a economia compartilhada não se prendem somente à sua terminologia, estando também diretamente imbricadas em relação aos seus efeitos. Amiúde, a expressão tem sido utilizada englobando um amplo espectro de atividades, negócios e serviços, todos impulsionados pelo desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação<sup>13</sup>. Nesta esteira, Rinne observa que o fulgurante crescimento da economia compartilhada a tornou vítima do próprio sucesso, expondo que há um crescente “compartilhamento de fachada”<sup>14</sup> Empresas, de forma oportunista, associam o seu negócio à ideia do compartilhamento, objetivando beneficiarem-se de noções que evocam o senso de comunidade e cooperação, sem estarem, contudo, imbuídas de um verdadeiro espírito

---

<sup>9</sup> Ratings and reviews, no original.

<sup>10</sup> MÖHLMANN, Mareike & GEISSINGER, Andrea. (2018). **Trust in the Sharing Economy: Platform-Mediated Peer Trust**.

<sup>11</sup> GÖRÖG, Georgina. (2018). **The Definitions of Sharing Economy: A Systematic Literature Review**. Management. 175-189. 10.26493/1854-4231.13.175-189.

<sup>12</sup> SCHOR, Juliet.(2014) **Debating the Sharing Economy, Great Transition Initiative**. Disponível em <[http://www.geo.coop/sites/default/files/schor\\_debating\\_the\\_sharing\\_economy.pdf](http://www.geo.coop/sites/default/files/schor_debating_the_sharing_economy.pdf)> Acesso em 04.05.2019

<sup>13</sup> HAMARI, Juhon & SJÖKLINT, Mimmi & UKKONEN, Antti. (2016). **The Sharing Economy: Why People Participate in Collaborative Consumption**. Journal of the Association for Information Science and Technology. 67. 2047-2059. 10.1002/asi.23552.

<sup>14</sup> Sharewashing, no original.

colaborativo, maculando, portanto, aquelas que genuinamente possam estar se devotando a esse propósito.<sup>15</sup>

Conforme Brändle, diversos outros autores, em meio a estudos sobre consumo colaborativo e expressões similares tais como economia colaborativa, do compartilhamento, solidária ou ponto a ponto<sup>16</sup>, sublinham as dificuldades existentes em se oferecer uma definição unívoca para esse fenômeno por estarem enquadrados numa realidade social que abrange uma multiplicidade “de práticas (compartilhar, alugar, doar, financiar, etc.), de setores (hospedagens, transporte, conhecimento, alimentação, etc.), de agentes (particulares, grandes corporações, pequenos empreendedores, cooperativas, etc.) e de contextos (locais, globais, virtuais, presenciais, etc.).”<sup>17</sup>

Eckhardt e Bardhi defendem que não há sequer uma economia do compartilhamento, mas uma economia do acesso. Para tanto, assinalam que compartilhar é uma forma de intercâmbio social entre pessoas que se conhecem e que não vislumbram o lucro, como numa família; logo, se o compartilhamento é mediado pelo mercado, com os consumidores pagando para terem acesso aos bens e serviços de outras pessoas por um determinado período de tempo, o que se tem é um intercâmbio econômico, em que o consumo está mais atrelado a valores utilitários que propriamente sociais. Desta forma, advogam que consumidores prezam mais pela conveniência dos serviços e modicidade de preços que pelo estreitamento de relações com outras pessoas ou com as empresas.<sup>18</sup> Sobre este cenário, Belk distingue na economia compartilhada, a verdadeira da pseudo, sendo a primeira identificada como aquela em que não subsiste a finalidade lucrativa.<sup>19</sup>

Uma pesquisa encomendada pela Comissão Europeia em 2016 obteve resultados que refletem, em parte, a forma de consumo “interessado” descrito acima. Para 46% dos 14.050

---

<sup>15</sup> RINNE, April. **What Exactly Is The Sharing Economy?**. World Economic Forum. Disponível em <<https://www.weforum.org/agenda/2017/12/when-is-sharing-not-really-sharing/>> Acesso em 08.05.2019

<sup>16</sup> Peer-to-peer, no original.

<sup>17</sup> BRÄNDLE, Gaspar. (2017) **Controversias en torno al impacto social del consumo colaborativo: algunos elementos para la discusión**. DOI 10.15213/

<sup>18</sup> ECKHARDT Giana M. & BARDHI, Fleura (2015). **The Sharing Economy Isn't About Sharing at All**. Harvard Business Review. Disponível em <<https://hbr.org/2015/01/the-sharing-economy-isnt-about-sharing-at-all>> Acesso em 12.05.2019

<sup>19</sup> BELK, Russell. (2014). **You are what you can access: Sharing and collaborative consumption online**. Journal of Business Research. 67. 1595–1600. 10.1016/j.jbusres.2013.10.001.



cidadãos entrevistados, dentro dos 28 Estados membros, os serviços nas plataformas de consumo colaborativo encontram-se melhor organizados que no comércio tradicional; para 36%, a vantagem está no preço e para 25%, na forma de pagamento, ante a possibilidade de trocar produtos ou serviços e não apenas a contratação mediante pagamento com dinheiro. Entre as desvantagens, 41% apontam o fato de não saberem, caso tenham problemas, a quem responsabilizar; ao passo que 28% dos entrevistados destacam a desconfiança como um importante obstáculo nas transações realizadas através da internet.<sup>20</sup>

No Brasil, numa enquete idealizada pela *Market Analysis* envolvendo uma amostra de 905 casos nas maiores regiões metropolitanas do país, apesar de 95% dos entrevistados considerarem o consumo colaborativo uma novidade positiva, 68% temem serem enganados durante o processo; mais de 90% crêem que podem se beneficiar com economia de tempo e de dinheiro e para 87% deles é possível até mesmo algum ganho financeiro. A percepção também é majoritariamente positiva entre aqueles que concordam total ou parcialmente acerca dos efeitos benfazejos do consumo colaborativo como ajudar os outros, consumir conscientemente, poupar recursos naturais e democratizar o acesso a mais pessoas.<sup>21</sup>

Um cenário menos auspicioso, todavia, é apresentado num estudo de Malhotra e Van Alstyne, no qual observam que a economia baseada no consumo compartilhado, por englobar questões como ausência de regulamentação jurídica, defesa do consumidor e condições de trabalho, resvala, também, num limbo de impasses. Hospedagens para curtas estadias podem criar escassez no mercado de aluguel de moradias; atitudes tendenciosas nas mídias sociais podem manchar reputações bem como induzir decisões equivocadas de outros consumidores mediante estímulos infundados ou desencorajamentos intrigueiros; a falta de regulamentação pode ensejar competições injustas com setores da economia tradicional, como o embate entre taxistas e motoristas do *Uber*, ou o crescimento de verdadeiras iniciativas privadas travestidas de ofertas domésticas, como no mercado de locação de imóveis.

A este cenário, ainda acrescentam a precariedade de atividades laborais, cujos rendimentos podem ser suficientes apenas para cobrir custos marginais, sem possibilitar o

---

<sup>20</sup> BRÄNDLE, Gaspar. (2017) **Controversias en torno al impacto social del consumo colaborativo: algunos elementos para la discusión**. doi 10.15213/

<sup>21</sup> Market Analysis (2015). Disponível em <<http://marketanalysis.com.br/wp-content/uploads/2017/04/2015-Market-Analysis-O-consumo-colaborativo-e-o-consumidor-brasileiro.pdf>> Acesso em 15.05.2019

desenvolvimento de novas habilidades ou benefícios como planos de saúde, seguros e aposentadorias. Por fim, tangenciam a questão acerca da responsabilidade das plataformas que auferem os lucros de seu negócio enquanto não assumem os riscos das atividades por elas fomentadas.<sup>22</sup>

Saliente-se que não apenas o consumidor, o usuário ou o colaborador podem se defrontar com adversidades na chamada economia compartilhada, mas o próprio Estado se vê enredado diante de múltiplos desafios. Ranchordás observa que, enquanto uma abordagem *laissez-faire* pode não ser suficiente para conquistar a confiança de consumidores avessos ao risco, é plausível que igualmente se indague quão rigorosa deverá ser a regulação na economia do compartilhamento.<sup>23</sup> Se, por um lado, o Estado não pode ser omissos a ponto de malparar o seu próprio ordenamento jurídico; por outro, deve ser cauteloso a fim de não inviabilizar a livre iniciativa.

Payão e Vita analisam que a compreensão dos desdobramentos regulatórios abrange mais que a relação entre as partes diretamente envolvidas, alcançando conseqüentemente toda a sociedade, já que os efeitos que resultam desses desdobramentos irradiam-se nos mais diversos ramos do direito, como o econômico, o tributário, o urbanístico, o civil e o consumerista.<sup>24</sup>

De todo o exposto neste tópico, a única clareza meridiana repousa na ausência de balizas conceituais rígidas a ponto de abarcar todas as causas e efeitos atinentes à emergência da economia compartilhada e que, *ipso facto*, transcende o universo meramente econômico, espraiando-se pelos mais distintos campos das experiências sociais, aliás, num movimento típico da pós-modernidade. Não obstante, cada denominação particular ajuda a lançar luz sobre aspectos importantes. Para muitos, esse movimento representa uma ampla mudança de paradigma.

---

<sup>22</sup> MALHOTRA, Arvind & VAN ALSTYNE, Marshall. (2014). **The Dark Side of the Sharing Economy ... and How to Lighten It**. Communications of the ACM. 57. 24-27. 10.1145/2668893.

<sup>23</sup> RANCHORDÁS, Sofia. (2015). **Does sharing mean caring: regulating innovation in the sharing economy**. Minn. J. Law Sci. Technol.. 16.

<sup>24</sup> VIANA PAYÃO, Jordana & BARROS VITA, Jonathan. (2018). **Desafios regulatórios do Caso Airbnb: a intervenção do Estado no modelo econômico colaborativo**. Revista Justiça do Direito. 32. 203-230. 10.5335/rjd.v32i1.7855.

Assim, reconhecendo a magnitude desse movimento e o panorama em que se insere a discussão desse trabalho, entende-se a economia compartilhada como um fenômeno crescente e disruptivo, desenvolvido num ambiente de rede em que a tecnologia provê cada vez mais meios de conexões que atendem a pessoas inicialmente estranhas entre si, unidas num ambiente de confiança estimulada por mútuas avaliações, em que se prefere o uso temporário à aquisição da propriedade, sendo essa operação transacionada através de plataformas digitais, com ganhos de escala e diminuição de custos, aproveitando-se da capacidade ociosa existente ou de bens e serviços subutilizados e com isso gerando maior democratização do acesso concomitantemente à adoção de posturas mais sustentáveis, como a reutilização e a menor exploração de materiais e de fontes energéticas.

### 1.1 A CONFIANÇA COMO BASE DO NEGÓCIO

A Economia do Compartilhamento também pode ser chamada de Economia da Confiança. Conforme as Ciências Sociais, a confiança pode ser definida de várias maneiras, sendo convergente, dentre estes modos, a noção de que ela é uma atitude adotada quanto a pessoas e instituições, particularmente necessária num contexto de incerteza, resultando numa avaliação positiva em relação a fatos, circunstâncias e relacionamentos. Khaliman e Rosco argumentam que as atitudes são definidas cultural e historicamente, sendo a confiança considerada um elo social indispensável para a sobrevivência das sociedades em si mesmas e que – por não ser uma qualidade inerente a todas as pessoas – para a criação ou manutenção das sociedades, é necessário que ela seja continuamente gerada a fim de manter os laços necessários às relações de troca.<sup>25</sup>

Convém ressaltar que a confiança na economia do compartilhamento não se limita a pequenos círculos ou grupos previamente estabelecidos, tais como uma família ou um vilarejo. Alguns autores, inclusive, diferenciam a familiaridade da confiança, identificando, na primeira, interações e experiências já ocorridas e, na última, interações presentes ou futuras.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> KHALIMAN, Elena & ROSCO, Jessica (2017). **The trust currency in the Sharing Economy: an Airbnb case study. Evidence from: Italy & Ukraine.** University of Trento

<sup>26</sup> MITTENDORF, C. **What Trust means in the Sharing Economy: A provider perspective on Airbnb.com.** Proceedings of the AMCIS 2016, San Diego, CA, USA, 11–14 August 2016.

Tomando o conceito de Francis Fukuyama se pode falar em um “raio de confiança”. Para este autor uma sociedade moderna pode ser pensada como uma série de raios de confiança concêntricos e sobrepostos.<sup>27</sup> De fato, o valor da confiança na economia do compartilhamento reside justamente no seu alcance indeterminado, impulsionado pelo incessante avanço das tecnologias de informação e comunicação, num mundo em que as noções sobre fronteiras se tornam gradativamente mais porosas.

Ditas tecnologias interferem até mesmo em algumas funções próprias do ramo jurídico, levando-se em conta que um dos papéis do Direito é o de prover, entre estranhos, análogas condições de segurança e confiança existentes entre semelhantes. Na contemporaneidade, a fricção entre tecnologia e direito torna-se cada vez mais patente. De um lado, Lisboa assevera que a vocação do direito [...] é estabelecer, em meio à hipercomplexidade dos tempos atuais, a pessoa como o centro do sistema e não o seu patrimônio,<sup>28</sup> acrescentando que “segurança, liberdade e propriedade continuam sendo direitos e garantias de primeira grandeza, mas a defesa do consumidor propõe um código a regular negócios entre fornecedores e consumidores;”<sup>29</sup> por outro lado, entretanto, Arun Sundararajan identifica uma crescente participação de atores não-estatais se substituindo ao Estado, seja em questões regulatórias, seja em termos de capital social.

Nos dois aspectos citados por Sundararajan, a confiança nitidamente se desloca de um eixo institucional para um não-estatal. Para ilustrar, o pesquisador observa, em relação às questões regulatórias, uma migração *de facto* no estabelecimento de regras e regulamentos, de entidades governamentais para plataformas digitais e cita a título de exemplo que na atualidade o *iTunes* e o *Kindle* praticamente ditam o que é possível ou não de se fazer com as músicas e os livros adquiridos através destas plataformas e não mais as regras de direito autoral;<sup>30</sup> em relação ao segundo ponto, Sundararajan enfatiza que diversas são as aplicações que preferem a utilização do capital social acumulado em redes sociais, como *Facebook* e *Linkedin*, em detrimento de dados pessoais fornecidos por bancos de dados estatais como

---

<sup>27</sup> FUKUYAMA, Francis. **Social Capital and Civil Society** (2000). IMF Working Paper. Disponível em <<https://ssrn.com/abstract=879582>> Acesso em 16.05.2019

<sup>28</sup> LISBOA, Roberto Senise. **Confiança contratual**. São Paulo: Atlas, 2012. (pág.3)

<sup>29</sup> Op. Cit. (pág.4)

<sup>30</sup> Copyright laws, no original.

números de identidade. Pontua, por fim, que essas características já presentes nas grandes empresas de tecnologia tendem a se intensificar com o espraiamento da economia compartilhada.<sup>31</sup>

Em uma palestra realizada em Mumbai, o mesmo pesquisador, histrionicamente, questiona à plateia quantos ali são cidadãos do *Google*, pertencem à Federação do *Facebook* ou juram fidelidade à República da *Apple*. A inusitada indagação serve como analogia para a sua argumentação de que a cidadania deve ser o ponto de partida para a reflexão sobre nossa relação com essas plataformas. Embora tais companhias não sejam representantes do segmento econômico analisado neste trabalho, o raciocínio exposto pelo professor inglês em relação a essas gigantes digitais, sob muitos aspectos, possui a mesma validade para as plataformas da economia compartilhada que, segundo ele, estão se tornando guardiães<sup>32</sup> de serviços essenciais como educação, transporte e acomodação.<sup>33</sup>

Um ponto merece ser ressaltado acerca da confiança no arranjo do consumo compartilhado por meio de plataformas digitais. Tradicionalmente, o enfoque da confiança se dá numa perspectiva díade: aquele que confia e aquele que é confiado; não obstante, na economia do compartilhamento, uma nova dimensão se incorpora a esta perspectiva, transformando-a numa tríade, a partir da inclusão da plataforma digital.<sup>34</sup> Ainda que se possa argumentar que também é assim na maior parte dos negócios jurídicos, sempre intermediados por algum ponto nodal – como uma instituição – algumas considerações se impõem: numa conformação em que há um intermediário tradicional, este é o foco da relação, e a interação se dá entre o intermediário e as partes, distintamente, havendo escassa ou nenhuma interação direta entre elas; na economia do compartilhamento, o foco se desloca justamente em direção às partes, conectadas por uma plataforma digital.

Ressalte-se que a confiança entre as partes numa transação não viceja espontaneamente; no chamado consumo colaborativo, maiores são as probabilidades de que

---

<sup>31</sup> SUNDARARAJAN, Arun. Prof. Arun Sundararajan on the Sharing Economy, Blockchain Markets & Crowd-Based Capitalism. Disponível em <<https://www.youtube.com/watch?v=h8DuaG11juo>> Acesso em 20.05.2019

<sup>32</sup> Gatekeepers, no original.

<sup>33</sup> SUNDARARAJAN, Arun. Democratic reform for Digital Platforms | Dr. Arun Sundararajan | TEDxGateway Disponível em <<https://www.youtube.com/watch?v=DhkPwlABby4>> Acesso em 21.05.2019

<sup>34</sup> HAWLITSCHKE, Florian et al.(2016). Trust in the Sharing Economy: An Experimental Framework.

essa confiança medre quanto maiores forem os estímulos digitais disponibilizados no processo de sua construção. Esses estímulos<sup>35</sup> incluem a reputação das partes, o capital social digitalizado, o fornecimento de informações, coberturas de seguro, certificações e validações externas e a serviços de custódia<sup>36</sup> e pagamento. O aparecimento dos estímulos digitais, como os mútuos comentários, usados como fontes de reputação, oferecem oportunidades para acessar o capital social acumulado por outros membros da comunidade online. O capital social é ainda reforçado por meio de outros perfis já existentes nas diversas redes sociais. O fornecimento de informações, como dados pessoais ou relativos aos serviços e bens disponibilizados, acrescenta uma camada de confiança, elevada ainda mais pela existência de seguros, certificações e validações, e sistemas de pagamento, cujo desembolso fica condicionado à realização da transação pactuada pelas partes.<sup>37</sup>

Portanto, para além do comportamento esperado e desejável entre as partes na economia colaborativa, não se pode olvidar do papel exercido pelas plataformas digitais. Neste aspecto, seguindo a tipologia proposta por Constantiou – que será mais bem ilustrada nos dois parágrafos subsequentes – merecem destaque os mecanismos de coordenação organizacional e os de coordenação de mercado. Os primeiros determinam o nível de controle das plataformas, que pode ser rígido ou flexível; os últimos determinam o grau de rivalidade entre os seus participantes, que pode vir a se caracterizar como alto ou baixo.

A dimensão do controle, por meio da coordenação da organização, se relaciona ao grau de independência dos participantes no compartilhamento dos recursos. Ele será rígido quando a plataforma digital especifica, padroniza e monitora todos os aspectos relacionados à transação, a fim de manter baixos os seus custos, como no caso do *Uber*, em que tudo é controlado através do seu aplicativo; por outro lado, ele será flexível, quando a plataforma definir somente padrões mínimos ou princípios norteadores, a exemplo do *Airbnb*, o que pode proporcionar maior criatividade e automotivação.

---

<sup>35</sup> Cue, no original. *Cue* é uma palavra em inglês de difícil tradução no contexto em que é empregada pelas autoras. Ao consultar o Dicionário Webster *online*, verificou-se que as traduções mais diretas para a língua portuguesa seriam sinal, dica, pista, deixa (No sentido de uma sinalização como em "A minha última fala é uma deixa para você sair do palco) Nenhuma destas opções, todavia, se encaixaria bem na tradução do contexto apresentado, por isso, em tradução livre, preferiu-se o uso do termo estímulo (empregado em relação aos diversos mecanismos utilizados no processo de construção da confiança).

<sup>36</sup> Escrow services, no original.

<sup>37</sup> MÖHLMANN, Mareike & GEISSINGER, Andrea. (2018). **Trust in the Sharing Economy: Platform-Mediated Peer Trust.**

A dimensão da rivalidade repousa no grau de utilização de recursos mercadológicos com vistas à precificação do serviço e competição entre os participantes. Ela é alta quando a plataforma digital precifica o serviço dinamicamente com base em um algoritmo interno – normalmente, secreto – estimulando a competição entre os participantes para aumentarem a qualidade do serviço, através de incentivos como, mais corridas para os motoristas com melhores avaliações, no caso da *Uber*, ou, mais solicitações de reserva para os anfitriões que oferecerem maiores opções de serviços extras, no caso do *Airbnb*; Em contraste, a rivalidade é baixa quando os preços, se houver algum, mantêm-se padronizados pela plataforma, tal como ocorre na *Handy*.<sup>38</sup>

Desta forma, percebe-se – a despeito do protagonismo que se pretende reconhecer aos indivíduos nas relações ponto a ponto – a significativa participação das plataformas digitais, que embora varie em termos de grau, indiscutivelmente, é parte integrante no arranjo colaborativo. As plataformas de compartilhamento atuam eliminando a assimetria de informação entre os usuários, provendo um ambiente favorável à construção da confiança para ambas as partes, não obstante, atuando como mediadoras ou corretoras destas transações, elas mesmas podem ser dignas de confiança ou não.<sup>39</sup> Desta forma, como se verá na continuidade do trabalho, a economia compartilhada não emancipa ou empodera o consumidor a ponto de torná-lo invulnerável, permanecendo o desequilíbrio nas relações contratuais, sobretudo, em face do nível de controle e de acesso às informações que permeiam uma transação.

Numa análise principiológica, destacando o potencial que determinadas medidas de avaliação e transparência – como a disponibilização de informações claras acerca daquilo que esteja sendo pactuado podem gerar para o incremento da tutela da confiança nas relações contratuais celebradas no âmbito da economia do compartilhamento – Lemos e Souza realçam ainda o papel da boa-fé objetiva.<sup>40</sup> Neste mesmo sentido, Lisboa aduz que “dos princípios

---

<sup>38</sup> CONSTANTIOU, Ioanna et al. (2017). **Four Models of Sharing Economy Platforms**. *MIS Quarterly Executive*. 16

<sup>39</sup> WU, Xiaojun & SHEN, Jiabin. (2018). **A Study on Airbnb’s Trust Mechanism and the Effects of Cultural Values—Based on a Survey of Chinese Consumers**. *Sustainability*. 10. 3041. 10.3390/su10093041.

<sup>40</sup> LEMOS, Ronaldo & SOUZA, Carlos Affonso Pereira de (2016). **Aspectos Jurídicos da Economia do Compartilhamento: Função Social e Tutela da Confiança**. *Revista de Direito da Cidade*, vol. 08, nº 4. ISSN 2317-7721 pp. 1757- 1777

gerais do negócio jurídico, é justamente o princípio da boa-fé objetiva que a confiança tem maior proximidade (até mesmo histórica).<sup>41</sup>

Desse ponto de vista, argumenta-se que o princípio da boa-fé no seio da economia colaborativa condiciona um determinado modo de agir indispensável à formação e manutenção das comunidades de compartilhamento, seja pautando a qualidade das interações entre os seus usuários, seja no tratamento adequado a ser dispensado pelas plataformas no tocante ao acúmulo de informações por eles fornecidas ou sobre eles coletadas. A preocupação com a integridade dos dados, de forma geral, e a proteção da privacidade, de modo particular, é um importante foco de atenção quanto aos processos de construção da confiança, a qual, como visto, depende de contínua vigilância para que se sustente.

Não obstante, tão intenso é o desenvolvimento técnico-científico que a mesma confiança que ora se investiga, como substrato imprescindível à economia *peer-to-peer*, em pouco tempo poderá vir a ser suplantada por novas soluções baseadas em *blockchain*.<sup>42</sup> No que Primavera de Filippi e Aaron Wright chamam de *Lex Cryptographia*, a tecnologia do *blockchain*, dentre uma série de inovações disruptivas – como as criptomoedas e os contratos digitais autoexecutáveis<sup>43</sup> – ao engendrar o desenvolvimento de novos sistemas de governança e organizações (autônomas) descentralizadas – com capacidade para operar na internet sem qualquer intervenção humana – podem levar à redução do papel de um dos mais importantes agentes econômicos e regulatórios da nossa sociedade: os intermediários. Com o *blockchain*, esse papel pode ser exercido pela própria comunidade online, agindo como intermediários coletivos, administrando seus próprios assuntos através de softwares automatizados e bancos de dados descentralizados compartilhados.<sup>44</sup>

Esse, inclusive, é o cenário vislumbrado por Sundararajan, um novo estágio capitalista em que a coletividade se torna o próprio mercado<sup>45</sup> interagindo e transacionando por meio da

---

<sup>41</sup> LISBOA, Roberto Senise. **Confiança contratual**. São Paulo: Atlas, 2012.

<sup>42</sup> Literalmente, o blockchain é uma cadeia de blocos. Assemelha-se a um livro de registro descentralizado que armazena todas as operações realizadas e que não pode ser modificado por nenhum participante, o que garante que ninguém poderá manipulá-lo.

<sup>43</sup> Smart contracts, no original.

<sup>44</sup> WRIGHT, Aaron & DE FILIPPI, Primavera (2015). **Decentralized Blockchain Technology and the Rise of Lex Cryptographia**. Disponível em <<http://ssrn.com/abstract=2580664>> Acesso em 09.11.2018

<sup>45</sup> Crowd-based capitalism, no original.



tecnologia do *blockchain*, baseada no consenso em rede.<sup>46</sup> Desta forma, a confiança, ora baseada em *feedbacks* – por meio de avaliações e comentários recíprocos – e pelos demais mecanismos elencados nos parágrafos anteriores, em poucos anos adiante poderá ser metamorfoseada por novos pressupostos tecnológicos, como assinaturas digitais e aplicações autoexecutáveis.

## 1.2 O MODELO DE NEGÓCIO DO AIRBNB

O *Airbnb*, assim como o *Uber* – outro grande ícone da Economia do Compartilhamento – foi uma *startup* desenvolvida em San Francisco, na região conhecida como Vale do Silício. O projeto foi, a princípio, encabeçado por dois jovens *designers*, Brian Chesky e Joe Gebbia, mais tarde, acrescido de um programador, Nathan Blecharczyk. Inicialmente, o *site* se chamava *Airbedandbreakfast.com*, e tinha sido montado utilizando as ferramentas gratuitas da plataforma *Wordpress*. No livro *As Upstarts*, Brad Stone elenca algumas condições que possibilitaram o significativo salto desse e de outros empreendimentos na fase da *Web 3.0*: o lançamento do *iPhone* e a possibilidade de se rodar programas – chamados de aplicativos – a partir do *smartphone*; o crescimento do *Facebook* e a persuasão para a criação de contas de usuários e o estabelecimento de uma identidade *online*; a facilitação de integração do *Google Maps* a outros aplicativos e *sites*; o barateamento de computadores e celulares dotados de recursos mais robustos e a disseminação da internet banda larga.

A ideia de se compartilhar acomodações com pessoas desconhecidas não era nova em si. Outras plataformas como *VRBO*, *HomeAway*, *Craiglist* e *Couchsurfing* já haviam feito algo similar antes. Até mesmo o caráter prosaico do nome – *airbed and breakfast*<sup>47</sup> – encontrava paralelo numa outra plataforma, a *Couchsurfing* – que também aludia a curtas

---

<sup>46</sup> SUNDARARAJAN, Arun. Prof. Arun Sundararajan on the Sharing Economy, Blockchain Markets & Crowd-Based Capitalism. Disponível em <<https://www.youtube.com/watch?v=h8DuaG11juo>> Acesso em 20.05.2019

<sup>47</sup> Colchão inflável e café da manhã, tradução do autor.

estadias em instalações precárias – *couch*.<sup>48</sup> O que, afinal, acabou diferenciando essa *upstart*<sup>49</sup> de outras iniciativas *BnB*<sup>50</sup> foram a combinação de senso de oportunidade<sup>51</sup>, um *site* bem desenhado, estratégias de divulgação, campanhas publicitárias, um sistema de pagamento flexível e global, usando vários serviços *online* – como o *PayPal* – e a injeção de capital por investidores-anjos e empresas de capital de risco.<sup>52</sup>

Como resultado, mesmo considerando o pouco tempo de existência – de 2008 até hoje – segundo reportagem do *The Guardian*, a plataforma encontra-se atualmente avaliada em 30 bilhões de dólares, possui um número superior a 6 milhões de anúncios, espalhados por mais de 81 mil cidades ao redor do globo e aloja, em média, 2 milhões de pessoas por noite.<sup>53</sup> A companhia é sediada nos Estados Unidos e também na Irlanda, possuindo mais de uma dezena de escritórios em outras partes do mundo. No Brasil, de acordo com a publicação *Valor Econômico*, a plataforma experimentou um intenso crescimento por ocasião da realização da Copa do Mundo, em 2014, e das Olimpíadas, em 2016, quando, inclusive, se tornou fornecedora oficial de hospedagem alternativa durante a competição e, diversamente do ocorrido dois anos antes, na Copa, teve mais hóspedes brasileiros que estrangeiros, demonstrando a maior visibilidade e atenção despertada no país.<sup>54</sup>

O *Airbnb*, mediante a utilização de seu *site* ou do seu aplicativo, possibilita a realização de anúncios e reservas de hospedagens. Aqueles que disponibilizam as acomodações e/ou oferecem experiências são denominados como anfitriões; os que as

---

<sup>48</sup> Sofá, poltrona, tradução do autor.

<sup>49</sup> Pessoa que iniciou há pouco uma atividade, fez sucesso, etc, e não demonstra o devido respeito para com pessoas mais velhas e experientes ou para com as maneiras tradicionais de se fazer as coisas. Essa definição consta no livro “As Upstarts. Como a Uber, o Airbnb e as Killer Companies do Novo Vale do Silício Estão Mudando o Mundo”

<sup>50</sup> Bed and Breakfast (Cama e Café da manhã)

<sup>51</sup> Timing, no original.

<sup>52</sup> STONE, Brad. **As Upstarts. Como a Uber, o Airbnb e as Killer Companies do Novo Vale do Silício Estão Mudando o Mundo**. Editora Intrínseca, 2017.

<sup>53</sup> THE GUARDIAN. **How Airbnb Took Over The World**. Disponível em <<https://www.theguardian.com/technology/2019/may/05/airbnb-homelessness-renting-housing-accommodation-social-policy-cities-travel-leisure>> Acesso em 23.05.2019

<sup>54</sup> VALOR ECONÔMICO. **Airbnb prevê movimentar R\$ 247 milhões durante Olimpíada**. Disponível em <<https://www.valor.com.br/empresas/4654531/airbnb-preve-movimentar-r-247-milhoes-durante-olimpiada>> Acesso em 23.05.2019

reservam são chamados de hóspedes.<sup>55</sup> Os espaços disponibilizados podem ser os mais diversos: quartos, casas, apartamentos, chalés, iglus, castelos, etc. Além da hospedagem, a plataforma também incentiva a oferta de experiências, estimulando os anfitriões a compartilharem os seus interesses e paixões, disponibilizando várias ferramentas de criação, em seu site.<sup>56</sup> Recentemente, a empresa lançou uma espécie de selo, o *Airbnb Plus*, para o reconhecimento de anúncios com qualidade, conforto e estilo excepcionais.<sup>57</sup> A empresa informa que estabelece como pilares centrais da comunidade a promoção do senso de pertencimento por meio de ao menos 5 padrões a serem observados: segurança, proteção, justiça, autenticidade e confiança.<sup>58</sup> O desrespeito aos padrões da comunidade *Airbnb* pode acarretar a suspensão ou a remoção dos anúncios.<sup>59</sup> O logotipo da companhia - um "A" em cores rosa e branca - além de carregar o símbolo da marca, simboliza também lugares, pessoa, amor – e foi batizado de “Bélo”<sup>60</sup>, numa abreviação de *belonging*.<sup>61</sup>

Todas as acomodações anunciadas pertencem ao anfitrião, a quem compete descrevê-las, determinar os dias em que estarão disponíveis bem como informar a localização, as “regras da casa” e os horários para *check-in* e *check-out*. Criado o anúncio, qualquer pessoa pode reservá-lo. Quando algum hóspede demonstra interesse na reserva, envia-se uma notificação; o anfitrião, assim – caso não tenha oferecido a facilidade de “reserva instantânea”, automática, tem a faculdade de conversar com o hóspede em potencial e aceitar ou não o pedido da reserva. Além da comodidade de reserva instantânea, existe também a possibilidade do *self check-in*. Esta opção significa que os hóspedes podem acessar a acomodação pegando as chaves em um cofre, através de uma fechadura inteligente, digitando

---

<sup>55</sup> Na versão original, os anfitriões são chamados de “hosts” e os hóspedes de “guests”.

<sup>56</sup> AIRBNB, INC. **O que é o Airbnb e como ele funciona?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/2503/o-que-%C3%A9-o-airbnb-e-como-ele-funciona>> Acesso em 25.05.2019

<sup>57</sup> AIRBNB, INC. **Airbnb Plus.** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/plus>> Acesso em 25.05.2019

<sup>58</sup> AIRBNB, INC. **Sua segurança é a nossa prioridade.** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/trust/standards>> Acesso em 25.05.2019

<sup>59</sup> AIRBNB, INC. **Por que meu anúncio foi pausado ou suspenso?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/1303/por-que-meu-an%C3%BAnuncio-foi-pausado-ou-suspenso>> Acesso em 25.05.2019

<sup>60</sup> BLOG ATAIRBNB. **Belong Anywhere.** Disponível em <<https://blog.atairbnb.com/belong-anywhere/>> Acesso em 25.05.2019

<sup>61</sup> Pertencimento, tradução do autor.

um código de acesso ou com a presença de um funcionário do imóvel – como um porteiro ou zelador – a qualquer momento após o horário de *check-in* estabelecido na data de chegada.<sup>62</sup>

Sendo uma plataforma que segue se expandindo, o uso da inovação é uma constante. Assim, o *Airbnb* também criou a figura do coanfitrião, a quem cabe, praticamente, todas as funções típicas do próprio anfitrião, como: criar o anúncio em seu lugar; ajudar a definir o preço por noite; preparar o espaço para a chegada dos hóspedes; com eles interagir, inclusive, mediante mensagens em nome do dono do anúncio; gerenciar as configurações de reserva do anfitrião e aceitar ou recusar pedidos de reserva; receber os hóspedes pessoalmente e apresentar as acomodações; atualizar e gerenciar as configurações de preço do anúncio; repor itens básicos para os hóspedes assim como escrever comentários em nome do verdadeiro anfitrião, usando conta própria do *Airbnb*. Desta forma, quase não há restrições ao papel do coanfitrião ao qual, basicamente, só não é permitido acessar as informações de pagamento e de não poder, antes de ter sido adicionado como coanfitrião, ver as mensagens que o anfitrião trocou com os seus hóspedes.<sup>63</sup>

Outra novidade que bem ilustra o espírito inovador da plataforma é uma espécie de pacote turístico. *Prima facie*, esta associação com um serviço típico de uma agência de turismo pode não despertar maiores curiosidades, não obstante, a proposta do *Airbnb* traz consigo ingredientes estimulantes que apelam para todos os gostos. A partir de 99 dólares, com opções em mais de 40 países, é possível realizar uma verdadeira viagem imersiva na localidade de destino. A proposta da plataforma, além das já conhecidas acomodações, engloba também alimentação, roupas, equipamentos e atividades extras, tipicamente voltadas para o turismo de aventura, ainda que com opções para todos os públicos.<sup>64</sup>

O convite é para que o viajante se desobrigue de qualquer preocupação, deixando a cargo dos anfitriões todos os detalhes da aventura, de modo a proporcionar aos aventureiros apenas o desfrute da jornada. Com opções em 5 continentes, divididas em 5 categorias – ação,

---

<sup>62</sup> AIRBNB, INC. **O que é o self check-in?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/1207/o-que-%C3%A9-o-self-checkin>> Acesso em 25.05.2019

<sup>63</sup> AIRBNB, INC. **O que um coanfitrião pode fazer?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/1534/o-que-um-coanfitri%C3%A3o-pode-fazer>> Acesso em 26.05.2019

<sup>64</sup> AIRBNB, INC. **Aventuras Airbnb.** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/b/adventures>> Acesso em 27.05.2019

cultural, animal, barcos e culinária – é possível, por exemplo, subir uma montanha sagrada com guerreiros Samburu no Quênia, conhecer a vida *amish*<sup>65</sup> no meio oeste americano, fazer um passeio de renas com pastores na Mongólia, velejar de catamarã no Mar Frísio e participar de experiências ecogastronômicas, como *slow food*<sup>66</sup> nas Ilhas Galápagos. Em outra frente, a plataforma também disponibiliza serviço de reservas de restaurantes em cidades como Paris, Nova York, Londres e Miami.<sup>67</sup>

Há também iniciativas da plataforma de cunho mais altruísta. O *Open Homes* é uma delas. Pelo programa, o *Airbnb* apóia os anfitriões que se disponham a oferecer acomodações para pessoas em alguma situação de vulnerabilidade, normalmente, vinculadas a organizações sem fins lucrativos. O programa começou em 2012, quando da passagem devastadora do furacão *Sandy*, que deixou um rastro de pessoas desabrigadas na cidade de Nova York. Ao publicarem anúncios gratuitamente, os anfitriões inspiraram a plataforma *online* a compartilhar seus espaços com os necessitados.<sup>68</sup> O programa, desde então, destina-se a desalojados por desastres naturais, refugiados e convalescentes. Em contrapartida ao compromisso assumido pelos seus anfitriões, o *Airbnb* promove pesquisa e verificação avançada de antecedentes dos beneficiados; garante reembolsos por eventuais danos à propriedade e disponibiliza atendimento especializado em tempo integral.<sup>69</sup>

Em linha com os padrões desejados pela companhia, enfatizam-se valores relacionados à não-discriminação, à acessibilidade, à responsabilidade na hospedagem e também se concita ao cumprimento de obrigações sociais.<sup>70</sup> Aos anfitriões nos Estados

---

<sup>65</sup> Grupo religioso cristão, conhecido por seus costumes ultraconservadores, como o uso restrito de equipamentos eletrônicos, inclusive telefones e automóveis.

<sup>66</sup> Movimento contrário à fast-food, privilegiando o prazer da alimentação através de produtos artesanais e autênticos em detrimento da padronização alimentar.

<sup>67</sup> AIRBNB, INC. **Restaurantes.** Disponível em <[https://www.airbnb.com.br/s/restaurants?refinement\\_paths%5B%5D=%2Frestaurants&search\\_type=SECTION\\_NAVIGATION](https://www.airbnb.com.br/s/restaurants?refinement_paths%5B%5D=%2Frestaurants&search_type=SECTION_NAVIGATION)> Acesso em 27.05.2019

<sup>68</sup> AIRBNB, INC. **Sandy's Impact: Opening doors in a time of need.** Disponível em <<https://www.airbnb.com/community-stories/new-york/sandys-impact>> Acesso em 29.05.2019

<sup>69</sup> AIRBNB, INC. **Open Homes.** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/openhomes>> Acesso em 29.05.2019

<sup>70</sup> AIRBNB, INC. **O que o Airbnb faz para dar suporte à acessibilidade?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/2166/o-que-o-airbnb-faz-para-dar-suporte-%C3%A0-acessibilidade>> Acesso em 30.05.2019

Unidos, por exemplo, há o Compromisso do Salário Digno do *Airbnb*, por meio do qual se busca a conscientização do valor do trabalho prestado por trabalhadores domésticos em geral – como profissionais de limpeza, babás e cuidadores.<sup>71</sup> Conforme exposto até aqui, denota-se que a plataforma mescla estratégias genuinamente paroquiais, como a assistência a pessoas em situação de fragilidade, com outras essencialmente mercadológicas.

Além da plataforma para os anúncios, o *Airbnb* oferece vários outros recursos para seus usuários. Dentre eles, o primeiro – e mais evidente – diz respeito ao pagamento: todas as transações são realizadas *online*, no momento da confirmação da reserva. O repasse do valor ao anfitrião, todavia, ocorre somente vinte e quatro horas após a chegada do hóspede, visando à segurança dos viajantes e à prevenção de situações fraudulentas.<sup>72</sup> Com vistas a possibilitar a construção de um ambiente profícuo à geração de confiança, todos os anfitriões e hóspedes se avaliam mutuamente, de modo a acumular uma valiosa inteligência coletiva à disposição de todos os membros da comunidade.<sup>73</sup>

Quanto aos meios de pagamento, além das corriqueiras opções como cartões de crédito, a plataforma facilita a transação aceitando uma variada gama de outras possibilidades, a depender da especificidade de cada país: *Alipay* e *Wechat*, para a China continental; *PayU*, para o pagamento em rúpias indianas, para os residentes na Índia; *Postepay* para a Itália, etc. No Brasil, os pagamentos estão limitados a três mil dólares por transação e a doze mil dólares mensais.<sup>74</sup> Outra peculiaridade brasileira é a operacionalização do pagamento através da *fintech*<sup>75</sup> *Ebanx*, que é uma empresa sediada em Curitiba que facilita a realização de compras

---

<sup>71</sup> AIRBNB, INC. **O que é o compromisso de salário digno do Airbnb?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/1975/o-que-%C3%A9-o-compromisso-de-sal%C3%A1rio-digno-do-airbnb>> Acesso em 30.05.2019

<sup>72</sup> AIRBNB, INC. **Quando é feita a cobrança por uma reserva?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/92/quando-%C3%A9-feita-a-cobran%C3%A7a-por-uma-reserva>> Acesso em 30.05.2019

<sup>73</sup> AIRBNB, INC. **Como funcionam os comentários?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/13/como-funcionam-os-coment%C3%A1rios>> Acesso em 30.05.2019

<sup>74</sup> AIRBNB, INC. **Quais as formas de pagamento aceitas pelo Airbnb?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/126/quais-as-formas-de-pagamento-aceitas-pelo-airbnb?q=formas%20de%20pagamento>> Acesso em 30.05.2019

<sup>75</sup> Fintech é uma aglutinação de finance (finanças) e technology (tecnologia) que serve para designar startups que desenvolvem produtos e serviços financeiros totalmente digitais.

em *sites* internacionais.<sup>76</sup> Para tanto, utiliza-se de métodos de pagamentos locais – como boletos – procurando incorporar ao mercado eletrônico até mesmo os consumidores que não dispõem de cartão de crédito internacional. Além do Brasil, a *fintech* se encontra presente em vários outros países da América Latina.<sup>77</sup> Por conta desse arranjo, os pagamentos efetuados por intermédio da plataforma do *Airbnb* no Brasil são lançados na fatura como *Ebanx Airbnb*.

Para a operação do serviço, o *Airbnb* informa que cobra dos anfitriões e dos hóspedes uma taxa quando uma reserva é confirmada, não havendo custos apenas por anunciar. Para os anfitriões, essa taxa costuma ser de 3%, embora possa ser mais alta em caso de política de cancelamento considerada super rigorosa. O cálculo da taxa é realizado a partir do subtotal da reserva – pois não inclui os impostos – e é automaticamente deduzida do pagamento enviado ao anfitrião; para os hóspedes, a taxa de serviço varia entre 0% e 20% do subtotal da reserva. Também não recai sobre os impostos e o preço é calculado por noite mais a taxa de limpeza e também a taxa de hóspedes adicionais, se houver. Engloba, ainda, alguns outros fatores, como a duração da estadia e as características da acomodação. A taxa de serviço é exibida na página de *check-out* antes dos hóspedes fazerem uma reserva.<sup>78</sup>

Assente ao já explanado em linhas gerais sobre a economia do compartilhamento, a plataforma se notabiliza como um interessante exemplo de consumo colaborativo: permite a utilização de ativos ociosos ou subutilizados, como quartos vazios em residências; cria um ambiente de confiança, formando ou intensificando o capital social dos participantes e encorajando a aproximação e a interação de pessoas inicialmente estranhas entre si; facilita o acesso a bens e serviços por meio de preços mais competitivos, gerando renda e ganhos de escala para a comunidade e até mesmo geração de empregos.

Não obstante, sobre o modelo de negócios da companhia também pairam controvérsias. Em seu livro, Brad Stone destaca como o *Airbnb* – tal qual o *Uber* – cresceu à margem de questões regulatórias, desviando-se de gente estabelecida e experiente

---

<sup>76</sup> EBANX. **Conheça o Ebanx.** Disponível em <<https://www.ebanx.com/br/conheca-o-ebanx/#>> Acesso em 30.05.2019

<sup>77</sup> FORBES. **EBANX: The Brazilian Fintech Who Wants To Lead The Cross-Border Online Payments Market.** Disponível em <<https://www.forbes.com/sites/angelicamarideoliveira/2018/09/20/ebanx-the-brazilian-fintech-who-wants-to-lead-the-cross-border-online-payments-market/#761c342b2427>> Acesso em 30.05.2019

<sup>78</sup> AIRBNB, INC. **O que é a taxa de serviço do Airbnb?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/1857/o-que-%C3%A9-a-taxa-de-servi%C3%A7o-do-airbnb>> Acesso em 30.05.2019

politicamente.<sup>79</sup> Apesar da façanha, os respectivos segmentos da economia tradicional mantêm-se ativos em reivindicar tratamento mais equitativo do poder público, queixando-se de concorrência desleal. Para efeito de ilustração, a irresignação no setor de hotelaria, em relação ao *Airbnb*, advém da não cobrança de exigências típicas do setor, como a necessidade de alvarás de funcionamento e de verificações dos bombeiros.<sup>80</sup> Ainda que se trate de modelos disruptivos, que descortinam novas práticas socioeconômicas e que ensejam um novo olhar por parte dos ordenamentos jurídicos, certas balizas – de matriz econômica, consumerista e social – requerem uma atenção especial.

O modelo de negócios do *Airbnb* e seu sucesso comercial inspiram outras iniciativas no mesmo sentido. Como exemplos, citam-se *Booking.com*,<sup>81</sup> *Tujia*,<sup>82</sup> especialmente, na China e a *HomeAway* – no Brasil, chamada de Alugue Temporada.<sup>83</sup> Por um lado, como sói acontecer, a concorrência tende a trazer benefícios para os consumidores devido à ampliação de serviços e à facilitação do acesso; não obstante, potencializa também as externalidades advindas do negócio. Num estudo realizado acerca dos impactos causados pela plataforma em relação ao mercado de locação, Wachsmuth e Weisler destacam o fenômeno da gentrificação e o conseqüente deslocamento, involuntário, da população local para zonas mais afastadas, em virtude da perda do poder aquisitivo pelo encarecimento da região em que viviam.<sup>84</sup> Como será mais detalhado no próximo tópico, dentre as externalidades desse modelo adotado pelo *Airbnb*, também pululam questões de ordem consumerista.

---

<sup>79</sup> STONE, Brad. **As Upstarts. Como a Uber, o Airbnb e as Killer Companies do Novo Vale do Silício Estão Mudando o Mundo**. Editora Intrínseca, 2017.

<sup>80</sup> REVISTA HOTEIS. **Airbnb Desperta Polêmica no Setor Hoteleiro**. 2015. Disponível em: <<https://www.revistahoteis.com.br/airbnb-desperta-polemica-no-setor-hoteleiro/>>. Acesso em: 01.06.2019

<sup>81</sup> BOOKING. Disponível em <<https://join.booking.com/?lang=xb&p=0>> Acesso em: 01.06.2019

<sup>82</sup> TUJIA. Disponível em <<https://bp.tujia.com/2016/LandingPage/IndexEnglish>> Acesso em: 01.06.2019

<sup>83</sup> ALUGUE TEMPORADA. Disponível em <<https://www.aluguetemporada.com.br/>> Acesso em: 01.06.2019

<sup>84</sup> WATCHSMUTH, David & WEISLER, Alexander. (2018). **Airbnb and the Rent Gap: Gentrification Through the Sharing Economy**. Environment and Planning A: Economy and Space. 10.1177/0308518X18778038.



### 1.3 O AIRBNB E AS QUESTÕES CONSUMERISTAS

As plataformas de compartilhamento, via de regra, operam em zonas jurídicas cinzentas, em meio a um vácuo regulatório que gera complexas questões devido às incertezas jurídicas oriundas do esboroamento das fronteiras entre o público e o privado, a venda e a doação, o provedor e o consumidor.<sup>85</sup> É dentro deste contexto que o *Airbnb* atua. Em decorrência da opacidade dessas zonas, diversos são os pontos que suscitam questionamentos entre os que se acham direta ou indiretamente prejudicados pela plataforma, a exemplo das disputas em torno de convenções de condomínio e das regras de proteção ao consumidor.

As questões condominiais estão mais afetadas às regras de locação, sendo estas atualmente encontradas na Lei 8.245. O artigo 48 desta lei dispõe que se considera locação para temporada aquela destinada à residência temporária do locatário, para prática de lazer, realização de cursos, tratamento de saúde, feitura de obras em seu imóvel, e outros fatos que decorrem tão-somente de determinado tempo, e contratada por prazo não superior a noventa dias, esteja ou não mobiliado o imóvel.<sup>86</sup> Advertidamente, de acordo com este dispositivo, a caracterização de locação para temporada impescinde de determinadas regras claramente expressas na lei, o que não se coaduna com a forma contratual de estadias através do *Airbnb*. Ademais, verifica-se que os requisitos para a contratação nos moldes da legislação citada, as enquadram na modalidade do contrato típico de locação.

Entrementes, o contrato firmado com o *Airbnb* é eletrônico e ostenta natureza semelhante a um contrato de hospedagem, portanto, atípico. A lei 11.771/08, que instituiu a Política Nacional do Turismo, preceitua em seu artigo 23 que se consideram meios de hospedagem os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços

---

<sup>85</sup> MOLLY COHEN and COREY ZEHNGEBOT. **What's Old Becomes New: Regulating the Sharing Economy**. Heads Up Spring 2014 Vol. 58 #2

<sup>86</sup> BRASIL. **Lei nº 8.245, de 18 de outubro de 1991**. Planalto. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18245.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18245.htm)> Acesso em 02.06.2019

necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária.<sup>87</sup>

É importante salientar que embora sejam negociadas acomodações para uso exclusivo do hóspede através do *Airbnb*, trata-se, em verdade, de uma mera faculdade, visto que, sob a ótica do compartilhamento, o que desponta é justamente o estímulo para a convivência entre hóspedes e anfitriões.

Embora dignas de serem mencionadas, as questões condominiais não terão o devido tratamento neste trabalho visto que, conforme jurisprudência do STJ,<sup>88</sup> inexistente relação de consumo nas querelas entre o condômino e o condomínio, aplicando-se nestes casos as disposições previstas em convenção ou disciplinadas através da Lei 4.591/64. No que concerne propriamente às questões de consumo, como se desenvolverá mais adiante neste trabalho, os aspectos mais prementes referem-se, amiúde, à responsabilidade civil em caso de quebra de legítimas expectativas, frustrando a confiança entre as partes diretamente envolvidas no negócio e também quanto ao papel desempenhado pela plataforma.

No ordenamento jurídico brasileiro, é o Código de Defesa do Consumidor (CDC) o principal instrumento de proteção ao consumidor. Sob o pálio deste instrumento, há responsabilidade objetiva do fornecedor em caso de reparação de danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, pela insuficiência das informações ou pela inadequação em relação à fruição e aos riscos do serviço prestado.<sup>89</sup>

Sendo uma plataforma *peer-to-peer* é razoável indagar-se sobre o que seria imputável ao *Airbnb* em casos de acidente de consumo. Além disso, apesar de se tornar um nome ou uma marca cada vez mais conhecida do grande público, pode ser difícil, muitas vezes, perceber a plataforma como um estabelecimento, sobretudo para os consumidores ainda não muito familiarizados com as plataformas digitais, em virtude de não as enxergarem “fisicamente”, tal como estão acostumados em relação às empresas da economia tradicional.

---

<sup>87</sup> BRASIL. Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008. Planalto. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/\\_Ato2007-2010/2008/Lei/L11771.htm](http://www.planalto.gov.br/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11771.htm)> Acesso em 02.06.2019

<sup>88</sup> BRASIL. Recurso Especial nº 1.533.850 - SP (2011/0220127-5). STJ. Disponível em <<https://scon.stj.jus.br/SCON/deciso/es/toc.jsp?processo=1.533.850&b=DTXT&thesaurus=JURIDICO&p=true>> Acesso em 20.05.2019

<sup>89</sup> BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Planalto. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm)> Acesso em 02.06.2019

Aliás, a estrutura enxuta do *Airbnb* se traduz também em poucas pessoas com quem mantém vínculo laboral – no Brasil, por exemplo, são vinte e dois funcionários, todos em São Paulo.<sup>90</sup>

Diante dessa estrutura, as reivindicações face a problemas ocorridos tendem a ser realizadas de modo *online*, não apenas em relação ao suporte da plataforma como também em *sites* de reclamações. Numa consulta realizada ao *site* Reclame Aqui (RA), em maio de 2019, a plataforma contava com 1658 reclamações, sendo todas elas respondidas num prazo médio ao redor de 3 dias. Segundo a classificação do RA, a reputação da plataforma é considerada boa, avaliada em 7.1, num total de 10. A maior parte das queixas se referia a impasses com pagamentos, questões referentes a desistências, cancelamentos, exclusão e suspensão de contas na plataforma, pedidos de reembolso e desconformidade de informações entre as condições anunciadas e as efetivamente encontradas nos imóveis locados para curtas estadias.<sup>91</sup>

De modo geral, nota-se que as reclamações entre anfitriões e hóspedes tendem – à exceção de casos mais graves – a se circunscreverem no âmbito da própria plataforma, mediante as avaliações e os mútuos comentários. Considerando os principais impasses mencionados no parágrafo anterior, pagamentos, reembolsos e exclusões de contas representam três tipos de queixas para as quais não subsistem muitas elucubrações em relação ao seu endereçamento à plataforma, uma vez que ela é a responsável por esse controle. Os casos mais complexos, porém, envolvem uma participação contundente do anfitrião ou do hóspede no ocorrido, como os cancelamentos de reserva por eles realizados, as incompatibilidades entre as informações anunciadas e as reais condições verificadas *in loco* e as reclamações concernentes a instalações e objetos danificados durante as estadias.

Nestes casos, o consumidor pode não ter muita certeza sobre a quem demandar. A indeterminação sobre as regras a serem observadas em certos casos é tão patente que a plataforma recomenda que o próprio anfitrião consulte a administração do governo local ou um contador para obter informações sobre regras ou regulamentos adicionais e impostos que podem se aplicar à localidade do serviço prestado. Num país como o Brasil, de fato, a heterogeneidade das leis locais afigura-se como um empecilho não apenas para os

---

<sup>90</sup> GOIDANICH, Maria Elisabeth. **Airbnb e Seus Anfitriões: Empreendedorismo, Comércio e Colaboração na Economia de Compartilhamento**. VIII Encontro Nacional de Estudos do Consumo, Niterói, 2016

<sup>91</sup> RECLAME AQUI. Disponível em <<http://www.reclameaqui.com.br/empresa/airbnb/>> Acesso em 30.05.2019

consumidores, mas a falta de normas mais gerais e abrangentes prejudica o desenvolvimento da própria economia.

Entrementes, para além das discussões acerca das questões regulatórias em torno das plataformas de compartilhamento – em que se debatem modificações na legislação de modo a abarcar o fenômeno da economia colaborativa como um todo – verifica-se também hesitações ou desconhecimento quanto à aplicação da legislação já existente, a exemplo do CDC. No que se refere ao consumo *online*, acredita-se que uma boa medida seria estender, às plataformas digitais, a obrigatoriedade de disponibilizar um exemplar do código de proteção ao consumidor tanto no momento da aceitação aos seus contratos de adesão assim como enquanto perdurar a conta do usuário na plataforma.

A Lei 12.291/10 tornou obrigatória a manutenção de exemplar de Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, em local visível e de fácil acesso ao público, infligindo multa no valor de até R\$ 1.064,10, em caso de descumprimento.<sup>92</sup> Uma primeira indagação seria se, ao conceito de estabelecimento subsumem-se as plataformas digitais. A esse respeito, o artigo 1.142 do Código Civil esclarece que estabelecimento é todo complexo de bens organizado, para exercício da empresa, por empresário, ou por sociedade empresária.<sup>93</sup> Por esse prisma, uma vez que não há qualquer ressalva se o estabelecimento é físico ou virtual, estando presente o caráter empresarial, deveriam todos os estabelecimentos, tradicionais ou digitais, disponibilizarem, de maneira acessível, um exemplar para consulta.

Acredita-se que tal obrigatoriedade seja ainda mais benfazeja ao consumidor nas transações virtuais que nas presenciais, isto porque a margem de negociação entre presentes, além de consubstanciar uma experiência mais antiga e bem estabelecida, propicia uma interatividade muito maior entre os contratantes que a simples aquiescência aos termos dos contratos de adesão nas relações trianguladas por meio de uma plataforma digital. Assim, a obrigatoriedade de todas as plataformas digitais, voltadas ou não para o consumo colaborativo, exibirem uma versão do Código de Defesa do Consumidor poderia, em muito, contribuir para a sua massificação entre os consumidores e, conseqüentemente, inibir

---

<sup>92</sup> BRASIL. Lei nº 12.291, de 20 de julho de 2010. Planalto. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/\\_Ato2007-2010/2010/lei/112291.htm](http://www.planalto.gov.br/_Ato2007-2010/2010/lei/112291.htm)> Acesso em 03.06.2019

<sup>93</sup> BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Planalto. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm)> Acesso em 03.06.2019

cláusulas do tipo não-reembolsável que, apesar de ilegais, acarretam perdas consideráveis ao público menos familiarizado com o direito consumerista.

Dentre as questões mais discutidas no âmbito das contratações de hospedagens por intermédio do *Airbnb*, aquelas que se referem a cancelamentos estão entre as mais presentes. Sobre este tópico, recai ainda uma situação especial, o direito de arrependimento previsto no CDC:<sup>94</sup>

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

A regra para o exercício do prazo de reflexão, acima mencionada, se dirige preferencialmente – mas não se restringe – à contratação por telefone ou a domicílio. A rigor, portanto, não haveria impedimento ao consumidor que requeresse a sua aplicação nas contratações *online*. Em sentido inverso, o cancelamento também pode ocorrer por iniciativa do fornecedor.<sup>95</sup> De acordo com a política da plataforma, o cancelamento das reservas instantâneas – aquelas em que são automaticamente aceitas – pode ser realizado pelo anfitrião caso ele não se sinta confortável com uma reserva.

Embora represente uma enorme comodidade para ele, uma vez que pode não haver qualquer tipo de penalidade, afigura-se uma grande fonte de insegurança para o hóspede que pode vir a ter a sua reserva cancelada sem tempo hábil para que outra possa providenciar ou mesmo já ter decorrido tanto tempo, desde a contratação até a data da sua fruição, que dificilmente encontrará nos anúncios, ao tempo do cancelamento, condições análogas de preço e de localização quando do momento em que se fez a reserva.

---

<sup>94</sup> BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Planalto. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm)> Acesso em 02.06.2019

<sup>95</sup> AIRBNB, INC. **Como os cancelamentos sem penalidades funcionam para os anfitriões com Reserva Instantânea?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/2022/how-do-penalty-free-cancellations-work-for-instant-book-hosts>> Acesso em 30.05.2019

Consultas relacionadas ao tema *Airbnb* em diversas publicações na internet, nacionais e estrangeiras, revelam ainda casos de maior gravidade envolvendo a plataforma digital. Em 22.12.2018, no *Miami Herald*, jornal estadunidense, reportava-se que a família de uma mulher morta na Costa Rica estava processando o *Airbnb* e o condomínio em que ela havia se hospedado e responsabilizava a ambos alegando que haviam negligenciado em verificar os antecedentes de Bismarck Espinosa Martinez, imigrante nicaraguense e suspeito do crime, que não tinha documentação nem autorização legal para trabalhar ou mesmo permanecer na Costa Rica. A ação judicial sustentava ainda que os réus foram negligentes por concederem ao suposto assassino permissão para realizar qualquer tipo de locação, a seu bel-prazer, independentemente de autorização ou supervisão;<sup>96</sup> no periódico *El Universal*, do México, se noticiava em 24.03.2019, a morte de uma universitária por queimaduras de 3º grau resultantes da explosão numa casa que havia alugado através do *Airbnb*;<sup>97</sup> no Brasil, reportagem do *Uol* no dia 24.05.2019, questionava em sua manchete – após a morte de uma família brasileira, devido à intoxicação por monóxido de carbono, que estava hospedada no Chile através da plataforma de hospedagens – se caberia a responsabilização do *Airbnb* pelo ocorrido.<sup>98</sup> Naturalmente, os sinistros esposados neste parágrafo prestam-se a uma digressão muito maior que a mera incidência do direito do consumidor, visto que repousam essencialmente sobre a temática da responsabilidade civil, que será melhor analisada no capítulo a seguir.

---

<sup>96</sup> MIAMI HERALD. **Family of Florida woman killed in Costa Rica sues Airbnb.** Disponível em <<https://www.miamiherald.com/news/local/article223476120.html>> Acesso em 04.06.2019

<sup>97</sup> EL UNIVERSAL. **Fallece universitaria que sufrió explosion en casa de Airbnb en Guanajuato.**

Disponível em <<https://www.eluniversal.com.mx/estados/fallece-universitaria-que-sufrio-explosion-en-casa-de-airbnb-en-guanajuato>> Acesso em 04.06.2019

<sup>98</sup> UOL NOTÍCIAS. **Brasileiros mortos no Chile: Airbnb deve ser responsabilizado?** Disponível em <<https://noticias.uol.com.br/tecnologia/noticias/redacao/2019/05/24/qual-e-a-responsabilidade-do-airbnb-em-casos-como-a-tragedia-no-chile.htm>> Acesso em 04.06.2019

## 2 A OBRIGAÇÃO NA RESPONSABILIDADE CIVIL

Indiferente, selvagem, rudimentar, alternativa, tarifada, desbalanceada, calibrada, escorada, fundada, impactada, renovada. A responsabilidade civil é plúrima, cujas causas podem ser tanto subjetiva quanto objetivamente identificadas, trazendo como consequência um dano a ser reparado. Nas palavras de Maria Helena Diniz ela se refere à "aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros, em razão de ato por ela mesma praticado, por pessoa por quem ela responde, por alguma coisa a ela pertencente ou de simples imposição legal".<sup>99</sup> Esse tipo de responsabilização é também, dentre os institutos jurídicos, um dos mais irrequietos da ciência jurídica, dada a sua constante evolução e reformulação. De acordo com Souza, o instituto da responsabilidade civil "é um daqueles – senão aquele – que mais se desenvolveu no passo da humanidade, estando em plena ebulição doutrinária e jurisprudencial."<sup>100</sup> A fim de sustentar sua posição, o citado autor traça uma linha do tempo acerca da responsabilidade civil que, sinteticamente, se apresenta nos parágrafos a seguir.

No princípio, o dano não preocupava o Direito. Não se cogitava da culpa. O mal com o mal se reparava, a exclusivo critério do ofendido que procurava a desforra. Avançando um pouco no tempo aparece a pena de talião, em que se buscava a reciprocidade, nas mesmas bases, do mal infligido. Essa prática se percebe em diversos suportes históricos. Conforme citado por Souza, De Plácido e Silva a verifica numa passagem bíblica referente ao livro do Êxodo e José Acir Lessa Giordani a ilustra através dos códigos de Hamurábi (2.050 a.C.) e de Manu (séc. XIII a.C.). Na sequência, a noção de responsabilidade civil adentra no estágio de composição voluntária, lastreada ainda na vingança, em que a vítima passa a admitir uma compensação econômica em substituição a sua dor. Com o advento da Lei das XII Tábuas (450 a.C.), inicia-se uma reação à vingança privada e o Poder Público principia a regrar, mediante tarifações, a composição entre as partes.

---

<sup>99</sup> DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil**, v. 7, 27 ed. – São Paulo: Saraiva, 2013, p. 51

<sup>100</sup> SOUZA, W.L.B. **A Perspectiva Histórica da Responsabilidade Civil**. In: (Vários) **Responsabilidade Civil**. Coordenação: Alexandre Dartanhan de Mello Guerra, Marcelo Benacchio. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2015. p. 10

Já no período romano, ocorrem os primeiros passos na distinção entre indenização civil e pena criminal, ainda muito arraigada à tarifação e sujeita a incoerências, umas vezes indo além, noutras ficando aquém do mal causado. Por volta do séc. III a.C. surge a Lex Aquilia. Dela se originará, como expressão da responsabilidade extracontratual, o termo responsabilidade aquiliana, ainda bem conhecido e utilizado hodiernamente. Por essa lei, nasce uma preocupação com o ressarcimento mais efetivo e proporcional ao dano. Em seu último e mais importante capítulo, exsurge o princípio *damnum injuria datum* – quem causa prejuízo a outrem fica obrigado a reparar o dano. Mencionando Giselda Hironaka, Souza alude também à Lei Cornélia (81 a.C.), que acrescenta novos casos de reparação de danos corporais ou à honra.

Já no período da Idade Média, entre os séculos V e XV, o Direito Canônico contribui com o termo *responsabilitas*. A responsabilidade propriamente dita é uma invenção do mundo cristão medieval, tendo como fundamento além da noção de compensação, também a piedade (Hironaka, apud Souza, 2015). Ainda mais tarde, a culpa, como requisito da responsabilidade civil, ganha consagração no Código Napoleônico, o diploma civilista francês de 1804 que em seu artigo 1.382 estabelece, em linhas gerais, a responsabilidade extracontratual fundada na existência de culpa efetiva e provada.

Não obstante, com a Revolução Industrial inglesa que logo se espalha pela Europa, numa profusão de maquinismos inéditos, não tarda a se evidenciar o anacronismo dos ordenamentos jurídicos ainda voltados para a responsabilidade baseada na culpa e, portanto, de pouca valia no contexto da nova realidade social ante a dificuldade ou impossibilidade das vítimas em demonstrar a conduta culposa dos industriais pelos infortúnios sofridos. As novas técnicas de produção, assim, colocam em xeque o sistema de responsabilidade civil subjetiva a qual não atendia à nova dinâmica social.<sup>101</sup>

É a partir da segunda metade do século XIX que a doutrina do risco, desvencilhada do requisito da culpa, lança as bases para a travessia do individualismo característico do Código Napoleônico rumo à socialização do direito, colocando em relevo uma nova modalidade de responsabilização civil, agora, objetivamente delineada. Conforme anota Carlos Roberto

---

<sup>101</sup> SOUZA, W.L.B. **A Perspectiva Histórica da Responsabilidade Civil**. In: (Vários) **Responsabilidade Civil**. Coordenação: Alexandre Dartanhan de Mello Guerra, Marcelo Benacchio. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2015. p. 9-30.



Gonçalves, a responsabilidade civil desloca-se da noção de culpa para a ideia de risco, em suas três vertentes: a do risco profissional, vinculada à atividade exercida pelo lesado; a do risco-proveito, *ubi emolumentum, ibi onus* – quem auferir os cômodos (lucros), deve suportar os incômodos ou riscos – e a do risco criado, que subordina todo aquele que, independentemente de culpa, expuser alguém a suportá-lo em virtude de uma atividade perigosa.<sup>102</sup>

Seguindo na trilha de Carlos Roberto Gonçalves, verifica-se que os artigos 186, 187 e 927 do Código Civil brasileiro permitem o claro entendimento de que aqueles que cometem dano ou mesmo abusam do direito, cometem ato ilícito e assim precisam reparar o dano, independentemente de culpa, naqueles casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.<sup>103</sup> A lógica do ordenamento civil é o *neminem laedere* – a ninguém é dado causar dano a outrem.<sup>104</sup>

O direito do consumidor é um dos ramos do direito alcançados pelo instituto da responsabilidade civil, sobretudo na sua vertente objetiva, mas também na subjetiva. No âmbito do consumo colaborativo, a despeito da ênfase na relação ponto a ponto, já ressaltado neste trabalho, o papel desempenhado pelas plataformas digitais é indiscutível. Tamanha relevância é destacada com sagacidade na observação de Bruno Miragem: “Tudo o que ocorre no compartilhamento, cada ato dos envolvidos, passa pela plataforma inevitavelmente. Havendo um problema com o usuário ou o fornecedor aparente eles se dirigem à plataforma, e não um ao outro.”<sup>105</sup> Na perspectiva do autor, como se vê, não resta dúvida quanto à identificação da plataforma como fornecedora, tanto que adjetiva um dos “pontos” da transação como fornecedor aparente.

---

<sup>102</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro, volume 1: parte geral.** - 10. ed. - São Paulo: Saraiva, 2012 [livro eletrônico]

<sup>103</sup> BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.** Planalto. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm)> Acesso em 03.06.2019

<sup>104</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro, volume 1: parte geral.** - 10. ed. - São Paulo: Saraiva, 2012 [livro eletrônico]

<sup>105</sup> MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor.** 7. ed., São Paulo: Ed. RT, 2018. [livro eletrônico]

Cláudia Lima Marques também salienta a plataforma como vértice nas relações de consumo na economia compartilhada:

... o site ou aplicativo permite o acesso à "highway" e atua como guardião deste acesso, um gatekeeper ("guardião do acesso"), que assume o dever ao oferecer o serviço de intermediação ou aproximação, de garantir a segurança do modelo de negócio, despertando a confiança geral ao torná-lo disponível pela internet [...] O dever deste guardião (gatekeeper, guardião do acesso) será o de garantir a segurança do meio negocial oferecido, em uma espécie de responsabilidade em rede (network liability), cuja exata extensão, contudo, será definida caso a caso, conforme o nível de intervenção que tenha sobre o negócio. A economia do compartilhamento é economia, business, custa algo, há presença de um consumidor. Há situações em que poderá haver responsabilidade do intermediador pela satisfação do dever principal de prestação do negócio objeto de intermediação como consumidor.<sup>106</sup>

Sendo os mais notórios casos de sucesso na economia do compartilhamento, *Uber* e *Airbnb* têm servido como grandes vitrines a atrair o interesse de pesquisadores. É pertinente, portanto, ilustrar através destes dois unicórnios,<sup>107</sup> o papel de *gatekeeper* a que Marques alude. Maria Cecília Máximo Teodoro *et aliae* argumentam que:

... Apesar de figurar nesta relação jurídica como mera contratada, cabe à própria Uber, exclusivamente, definir os termos contratuais, apresentando ao suposto contratante todas as condições sob as quais o contrato será cumprido, cabendo a este apenas o direito de aceitar ou recusar a proposta.<sup>108</sup>

Quanto ao *Airbnb* não é muito diferente, pois, é através da plataforma que se anuncia e que se reserva, por meio de operações adstritas aos seus termos e condições, sem prejuízo de – a critério da própria empresa – desativar ou suspender contas e mesmo impedir o acesso à

---

<sup>106</sup> MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. São Paulo: Ed. RT, 2016 [livro eletrônico]

<sup>107</sup> Unicórnio é uma expressão criada pela investidora Aileen Lee para designar casos – extremamente raros – de startups bem-sucedidas, com valor de mercado superior a 1 bilhão de dólares.

<sup>108</sup> TEODORO, Maria Cecília Máximo; D'AFONSECA, Thais Cláudia; FERNANDES, Maria Antonieta. **Disrupção, economia compartilhada e o fenômeno Uber** – Revista da Faculdade Mineira de Direito, 2017.

plataforma, a contas ou ao conteúdo ou de receber ajuda do Atendimento à Comunidade, com ou sem notificação.<sup>109</sup>

Como é próprio dos contratos de adesão na rede, estas companhias também se arrogam o direito de alterarem unilateralmente, ao seu alvedrio, os termos pactuados. Indubitavelmente, tais características são formas de expressão de poder e de controle que contrastam com a vulnerabilidade do consumidor. Traça-se aqui um paralelo: na transição da manufatura para a indústria, o avanço tecnológico que então se empreendia também abalou o instituto da responsabilidade civil tal como se aplicava, desencadeando a busca por uma nova concepção que a reformatasse para o enfrentamento dos desafios que a emergente sociedade de massa lhe arrostava. Naturalmente, não se cogita de um movimento tão elástico quanto o que originou a Teoria do Risco, mas é possível que se vislumbre novos olhares para os atuais riscos e dilemas postos pela sociedade em rede.

## 2.1 O RISCO E A SOLIDARIEDADE NO CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO

Solidariedade e compartilhamento são genuínas aspirações sociais em qualquer tipo de comunidade. A própria Constituição Federal elenca entre os seus objetivos fundamentais a construção de uma nação livre, justa e solidária. O microsistema consumerista também é permeado pela expressão solidariedade. O compartilhamento, como já abordado acima, evoca atitudes de despojamento e de sustentabilidade ambiental. Todavia, a análise da solidariedade no bojo da responsabilidade civil ante a economia do compartilhamento sugere, antes, uma visão conflitiva que bem dizer harmoniosa.

Em um estudo sobre a aplicação e adaptação do regime de responsabilidade civil em relação ao modelo das economias colaborativas, Maria Moreno e Daniel Patiño, realizando uma análise comparativa, afirmam que nos Estados Unidos, as plataformas *Uber* e *Lyft* se autodenominam como plataformas *online* e não como provedores de serviços e que, de fato, incluem em seus termos e condições uma cláusula de exclusão de responsabilidade. Por sua vez, a plataforma de hospedagem *Airbnb* argumenta que é uma mera intermediária que tão só provê um serviço de *matching*.

---

<sup>109</sup> AIRBNB, INC. **O Airbnb pode desativar a minha conta?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/432/can-airbnb-deactivate-my-account>> Acesso em 30.05.2019

Abordando as tentativas de regulamentação destas plataformas nos países latinoamericanos, os autores observam que, na Argentina, apesar da recente promulgação do *Código Civil y Comercial de la Nación*, em 2014, ainda que se tenha atualizado algumas normas entre privados, não houve avanços em relação a economias colaborativas e seus modelos de negócio; na capital do México, por sua vez, foi onde se regulou – pioneiramente entre as cidades latinoamericanas – as plataformas *Uber* e *Airbnb*, estabelecendo a obrigatoriedade da aquisição de seguros de responsabilidade civil em relação à primeira e um acordo para um convênio fiscal relativamente à segunda.

O estudo destaca ainda que o Chile encontra-se trabalhando num projeto de lei que pretende limitar o número de veículos em circulação mediante concurso público e exigir que os condutores tenham habilitação profissional para dirigirem e contem com seguros obrigatórios de responsabilidade civil; na Colômbia, salientam que, quanto às atividades perigosas, a responsabilidade é objetiva, no que concerne ao Brasil, assinalam que um projeto mais rigoroso em tramitação no Legislativo para regular a atividade de motoristas de aplicativos levou a uma pressão das plataformas digitais sobre o Congresso em busca de uma normatização mais permissiva.<sup>110</sup>

O texto finalmente aprovado não trouxe nada muito substancial, deixando a cargo dos municípios e do Distrito Federal disporem sobre a exigência de contratação de seguro de acidentes pessoais a passageiros.<sup>111</sup> Em outra frente, o PL 7975/2017, que dispunha sobre a regulação da atividade econômica realizada por meio de plataformas digitais que intermedeiam prestações de serviços entre usuários previamente cadastrados, foi arquivado.<sup>112</sup> Desta forma, não havendo grandes novidades legislativas, voltam-se os olhos para as regras contidas no CDC, especialmente sobre a previsão do parágrafo único do artigo 7º, o qual disciplina que havendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo e também para o parágrafo único do artigo 927 do Código Civil que determina a obrigatoriedade de reparação do dano,

---

<sup>110</sup> MORENO, María Isabel Giraldo Moreno y PATIÑO, Daniel Posada. **Aplicación y Adaptación del Régimen de la Responsabilidad Civil en el Modelo de las Economías Colaborativas en Colombia**. Monografía (Para obtenção do título de Advogado) - Universidad Eafit, Medellín, 2018.

<sup>111</sup> G1. **Câmara aprova regulamentação de aplicativos como Uber; placa vermelha não será exigida**. Disponível em <<https://g1.globo.com/politica/noticia/camara-analisa-projeto-que-regulamenta-aplicativos-de-transporte-como-uber-e-cabify.ghtml>> Acesso em 05.06.2019

<sup>112</sup> BRASIL. **PL 7579/2017**. Câmara dos Deputados. Disponível em <<https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2136364>> Acesso em 05.06.2019

independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.<sup>113</sup>

O risco é, como se percebe, uma condição que enseja a responsabilização, naturalmente, desde que decorrente da atividade desenvolvida. Quanto a este aspecto, Dumans observa que a atividade em questão não necessariamente precisa revestir-se de cunho econômico, argumentando que ao intérprete não caberia distinguir aquilo que o legislador não o fez, pois o critério adotado por este adotado foi o da solidariedade social (Moraes, apud Dumans), sendo despidendo o fato de haver ou não fins lucrativos na atividade tida por perigosa, sobretudo porque o Código Civil adotou a teoria do risco-criado (Gonçalves, apud Dumans), em detrimento da teoria do risco-proveito.<sup>114</sup>

Na economia do compartilhamento, as incertezas jurídicas contribuem para os desdobramentos do risco, mas não apenas do ponto de vista dos danos pessoais e patrimoniais como também dos negócios, afinal, se inexistente um marco legal suficientemente claro acerca desse segmento econômico, como lidar com modelos tão distintos quanto os que vêm se convencionando tratar como consumo colaborativo, especialmente, se for levado em consideração que o risco é inerente não apenas ao consumo em si, mas próprio da inovação automatizada na modernização da sociedade como um todo? Qualquer pessoa que conceba a modernização como um processo de inovação automatizada, deve contar com o fato de mesmo a sociedade industrial se tornar obsoleta. O outro lado da obsolescência da sociedade industrial é a emergência da sociedade do risco.<sup>115</sup>

A esse respeito, Bagatini e Adolfo descrevem que a inocuidade dos pressupostos da responsabilização baseados na culpa, no tocante à reparação dos danos que emergiram na sociedade industrial, levou a uma relativização do subjetivismo e do nexo de causalidade em prol de uma ideia de responsabilidade com o outro e argumenta que, para muitos, inicia-se a

---

<sup>113</sup> BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Planalto.. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm)> Acesso em 02.06.2019

<sup>114</sup> FRANÇA, Rodrigo Dumans. **A Teoria do Risco Aplicada à Responsabilidade Objetiva.** Dissertação de Mestrado, USP - SP, 2009.

<sup>115</sup> BECK, Ulrich; GIDDENS Anthony; LASH Scott. **Modernização Reflexiva Política Tradição e Estética na Ordem Social Moderna.** 2 ed. São Paulo: Editora UNESP, 2012. p. 5

partir de então a ideia da solidariedade na responsabilidade civil.<sup>116</sup> É bem de se dizer que no direito brasileiro, no que concerne às obrigações solidárias, estas não se presumem, emanam da lei ou da vontade das partes, consoante dispõe o artigo 265 do Código Civil.<sup>117</sup> É, portanto, inserido neste quadro – de risco, solidariedade e obrigação – que se apresentam nos tópicos seguintes as responsabilidades da plataforma digital *Airbnb* discutidas em juízo assim como os entendimentos jurisprudenciais mais recentes.

## 2.2 A OBRIGAÇÃO DA PLATAFORMA AIRBNB DISCUTIDA EM JUÍZO

Antes de se adentrar à seara das questões judiciais, cabe uma reflexão sobre o porquê de tantas queixas precisarem percorrer um extenso caminho até que se encontre uma solução no Poder Judiciário. Com efeito, essa via longa e custosa poderia em muitos casos ser abreviada mediante a adoção de posturas mais transparentes e medidas mais eficazes no atendimento às demandas consumeristas pelos próprios fornecedores.

De maneira geral, uma situação cada vez mais aflitiva para o consumidor está no endereçamento da sua reclamação, melhor dizendo, nos empecilhos criados para que se possa dar vazão a sua queixa. Tal prática parece estar se exarcebando em relação aos produtos e serviços negociados de forma *online*.

Registre-se, no entanto, que o problema é mais antigo e atinge mesmo as empresas tradicionais. Cite-se, a esse exemplo, o Decreto 6523/08,<sup>118</sup> que veio regulamentar o CDC. Também conhecido como Lei do Call Center, esse decreto tem por finalidade atender a demanda de consumidores em relação à qualidade dos serviços de atendimento prestados por fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que

---

<sup>116</sup> BAGATINI, Júlia Bagatini & ADOLFO, Luiz Gonzaga Silva. **A Responsabilidade Civil à Luz da Solidariedade na Sociedade de Risco: construindo um direito de danos**. XIII Seminário Internacional Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea, 2016.

<sup>117</sup> BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Planalto. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm)> Acesso em 03.06.2019

<sup>118</sup> BRASIL. **Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008**. Planalto. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm)> Acesso em 03.06.2019

contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços. Em seu artigo 4º, garante-se ao consumidor, no primeiro *menu* eletrônico, a opção de contato com atendente, de fazer sua reclamação e de cancelar contratos e serviços.

Na prática, dificilmente, é o que se verifica. Em relação às plataformas digitais, os acessos aos canais de atendimento mostram-se ainda mais tortuosos. Por vezes, não se disponibiliza, ou se dificulta a localização, de canais telefônicos e mesmo de *e-mails*. Muitas plataformas procuram ainda se restringir a um simples FAQ<sup>119</sup> ou realizam atendimentos dentro do seu ambiente digital através de *chatbots*.<sup>120</sup> Quando se referem à busca de simples informações, esses sistemas podem até ser eficientes, contudo, quando se trata de buscar soluções, essas práticas são tomadas como extremamente exasperantes e inócuas.

Neste contexto, convém mencionar a Teoria do Desvio dos Recursos Produtivos do Consumidor, defendida pelo autor Marcos Dessaune.<sup>121</sup> Esta teoria identifica que o desvio produtivo é caracterizado quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, desperdiça o seu tempo e desvia as suas competências – de uma atividade necessária ou por ele preferida – para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável, que é o tempo de vida despendido na busca pela solução de sua causa.

No que concerne especificamente ao *Airbnb*, reclamações acerca de dificuldades de atendimento não figuram, diretamente, nas queixas levadas a juízo, embora a efetividade desses atendimentos possa ser questionável em virtude do número de pessoas que acabam se manifestando no site Reclame Aqui e mesmo entre os usuários da comunidade online.<sup>122</sup>

---

<sup>119</sup> Frequently Asked Questions (Perguntas Mais Frequentes)

<sup>120</sup> Softwares que simulam um ser humano na conversação com as pessoas.

<sup>121</sup> DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. Ed. Rev. e Ampl. – Vitória, ES, 2017.

<sup>122</sup> COMMUNITY. **Withairbnb**. Disponível em <<https://community.withairbnb.com/t5/Host-Voice/Servi%C3%A7o-de-Atendimento-0800-no-Brasil/idi-p/399551>> Acesso em 04.06.2019

Considerando a multiplicidade de fatos que podem ensejar uma disputa judicial envolvendo a discussão da responsabilidade civil do *Airbnb* nas relações de consumo em que a plataforma faça parte – cancelamentos, precariedade das condições de alojamento, abalos de personalidade, etc. – procurar-se-á, de forma condensada, elencar as questões mais frequentemente brandidas contra a empresa bem como os argumentos e fundamentos por esta sustentados em juízo. Deste prisma, é notória a prevalência de pedidos de danos extrapatrimoniais em relação aos materiais. Quanto aos últimos, quando existem, por serem objetivamente quantificados, verifica-se pouca margem para a irrisignação a não ser quanto aos fatores a serem considerados no seu montante.

Os danos morais, a seu turno, mostram-se bastante controversos. Nos casos analisados, quando associados a danos materiais e sendo estes reputados inexistentes ou já reparados – normalmente pela oferta de créditos para futuras locações, reembolso do valor pago ou auxílio na busca de novas reservas, quando aquela que foi contratada se torna indisponível – dificilmente são reconhecidas as alegadas violações a direito de personalidade, tais como os direitos à vida, à integridade física, à honra, ao nome e à imagem. Nota-se, de acordo com a fundamentação de um dos *decisi* analisados, a preocupação em não se condenar por danos morais quando se possa sobressair o espectro punitivo da condenação, a fim de não se perder de vista o cunho compensatório – e não ressarcitório – dos danos morais.

Às alegações dos usuários, normalmente confrontam-se, para o deslinde das demandas, os termos e as políticas de contratação, assim como a reputação e a experiência (no uso da plataforma) dos hóspedes e anfitriões cadastrados. Um dos pontos comumente levantados pelo *Airbnb* é a sua ilegitimidade para atuar no feito, sob a alegação de que nada mais faz além de intermediar interesses sem, contudo, efetivamente prestar um serviço de hospedagem. Esta alegação, no entanto, foi rechaçada em todos os julgamentos pesquisados. No mesmo sentido vão os posicionamentos acerca da pertinência do CDC na regulação do conflito e, por conseguinte, da aplicação de seus dispositivos. Desta forma, restaram perfeitamente aplicáveis tanto o princípio da responsabilidade solidária quanto o instituto da inversão do ônus da prova.

Curiosamente, dentre as queixas mais recorrentes, aquelas relacionadas a más condições do imóvel locado ou quebra de confiança – como alegações de infestações de percevejos e de anfitriões que infringem a boa-fé objetiva, eximindo-se do dever de informar e promovendo cancelamentos de última hora – referem-se majoritariamente a reservas de



hospedagens no exterior, a exemplo de Nova York nos Estados Unidos,<sup>123</sup> Genebra na Suíça,<sup>124</sup> Londres na Inglaterra,<sup>125</sup> Bruxelas na Bélgica<sup>126</sup> e uma cidade australiana<sup>127</sup> não identificada no acórdão.

Os cancelamentos, sejam por parte dos anfitriões ou dos hóspedes, também geram grandes tensões na plataforma digital, pois, impactam diretamente na programação dos contratantes: em relação aos primeiros, pela expectativa de ingressos; quanto aos últimos pelo abalo no planejamento de gastos de uma viagem. As decisões avaliadas pendem tanto para a efetiva demonstração dos desdobramentos fáticos oriundos das modificações das datas reservadas quanto para a política de cancelamento adotada pelo anfitrião, amiúde, embasando-se no entendimento de que o mero descumprimento contratual, por si só, não é apto a ensejar a indenização por danos extrapatrimoniais. Pontualmente, verificou-se ainda demandas relativas a reclamações por desativação indevida da conta na plataforma, gerando responsabilidade por danos morais.

Não se verificou, na pesquisa realizada, nenhuma ação em que a plataforma tenha sido demandada conjuntamente com o anfitrião, ou mesmo com o hóspede, o que reforça a observação de Miragem quanto ao fato de que havendo um problema na transação, todos se dirigem à plataforma e não entre si.

---

<sup>123</sup> SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação nº 1004344-30.2015.8.26.0568**. 7 de julho de 2017. Disponível em

<[https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?conversationId=&cdAcordao=10590869&cdForo=0&uuidCaptcha=sajcaptcha\\_15db77eadfaf443f973923a2d4598bef&vlCaptcha=zvdmn&novoVICaptcha=>](https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?conversationId=&cdAcordao=10590869&cdForo=0&uuidCaptcha=sajcaptcha_15db77eadfaf443f973923a2d4598bef&vlCaptcha=zvdmn&novoVICaptcha=>)> Acesso em 15.05.2019

<sup>124</sup> SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação nº 1009888-93.2017.8.26.0320**. 25 de julho de 2018. Disponível em <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=11648551&cdForo=0>> Acesso em 15.05.2019

<sup>125</sup> RIO GRANDE DO SUL. 3ª Turma Recursal Cível. **Recurso Inominado nº CNJ: 0000178-89.2019.8.21.9000**. 21 de fevereiro de 2019. Disponível em <[http://www1.tjrs.jus.br/site\\_php/consulta/consulta\\_acordaos.php?Numero\\_Processo=71008305377&code=6307&entrancia=2&id\\_comarca=710&nomecomarca=&orgao=TURMAS%20RECURSAIS%20-%203.%20TURMA%20RECURSAL%20CIVEL](http://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=71008305377&code=6307&entrancia=2&id_comarca=710&nomecomarca=&orgao=TURMAS%20RECURSAIS%20-%203.%20TURMA%20RECURSAL%20CIVEL)> Acesso em 15.05.2019

<sup>126</sup> DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. Turma Recursal do 2º Juizado Especial Cível. **Recurso Inominado 0734986-89.2018.8.07.0016 - Res. 65 CNJ**. 20 de março de 2019. Disponível em <<https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj>> Acesso em 15.05.2019

<sup>127</sup> SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação nº 1013261-89.2017.8.26.0011**. 13 de maio de 2019. Disponível em <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=12503646&cdForo=0>> Acesso em 15.05.2019

### 2.3 OS ENTENDIMENTOS JURISPRUDENCIAIS MAIS RECENTES

Inicialmente, faz-se mister salientar que o tema deste trabalho, dado o frescor da matéria, ainda não possuía no STJ qualquer julgamento em que a plataforma digital figurasse como parte. De igual sorte, mesmo na jurisprudência dos Tribunais de Justiça estaduais são francamente escassos os casos levados até o 2º grau envolvendo o *Airbnb*. Não obstante, cabe mencionar aqui duas ressalvas: a primeira é relativa ao fato de que, embora a plataforma não integre um dos pólos nas lides que versam sobre aluguel por temporada, costuma ser em vários destes feitos a principal razão de disputas condominiais que vão buscar no Judiciário uma solução para o embate entre os direitos de propriedade e aqueles previstos nas convenções dos condomínios. Como sublinhado mais acima, tal controvérsia não é objeto desta monografia por não se enquadrar na discussão acerca da responsabilidade civil; a segunda observação diz respeito à opção pelo caráter qualitativo da pesquisa, preferindo-se, assim, apenas a análise dos julgamentos em tribunais, excluindo-se, desta forma, as decisões proferidas pelas turmas recursais, onde reside a maior parte dos processos até o momento.

Em função do critério acima especificado, a pesquisa sobre os entendimentos jurisprudenciais mais recentes centrou-se em julgamentos que preencheram os seguintes requisitos: proferidas em ações cíveis indenizatórias, em recurso de apelação e todas referentes ao ano de 2019. Desta forma, foram encontrados três acórdãos nos Tribunais de Justiça do Rio de Janeiro, de São Paulo e de Santa Catarina. Frise-se que a representatividade da pesquisa quanto a esses 3 Estados não obedeceu a nenhum intuito particular, decorrendo unicamente da falta de julgados, em conformidade com as premissas acima expostas, em todos os demais Estados pesquisados. Não obstante, cabe sublinhar que de fato é um propósito deste trabalho contribuir com os estudos ainda incipientes acerca da economia compartilhada, nos seus mais diversos desdobramentos e, especialmente, na seara jurídica. Desta maneira, reproduz-se abaixo as ementas dos acórdãos encontrados, procurando-se relacionar cada um deles com a pesquisa até aqui apresentada, iniciando-se por um acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, em uma demanda proposta por um anfitrião da plataforma *Airbnb*:

ACÓRDÃO Apelações Cíveis. Ação Indenizatória (dano material e moral). Locação de imóvel por temporada, através de plataforma colaborativa (*Airbnb*). Alegação de

falha na prestação do serviço. Cancelamento da hospedagem. Relação envolvendo a anfitriã e a empresa, que atua como uma espécie de "imobiliária on line" (Airbnb). Sentença de procedência parcial. Irresignação de ambas as partes. Reforma do julgado com a improcedência da pretensão autoral. Possibilidade de incidência das regras do CDC. Relação de consumo evidenciada. Ausência de falha na prestação do serviço. Período de hospedagem que, in casu, não ultrapassou os 28 dias, sendo, portanto, considerado de curta duração. Alteração das datas da reserva com anuência da parte Autora. Possibilidade de cancelamento da reserva, sem a necessidade de retenção de valores. Cancelamento realizado pelo hóspede, antes do período de cinco dias da data do check in. Desnecessidade de retenção de valores. Ausência de dano moral. Impossibilidade de inclusão dos custos com a contratação de advogados nos danos materiais. Ausência de ilícito capaz de ensejar condenação ao pagamento de danos materiais. Honorários sucumbenciais devidos pela parte autora, na razão de 20% (vinte por cento) sobre o valor atribuído à causa. Jurisprudência e Precedentes citados: AgInt no AREsp 914889/RO Relator(a) Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO TERCEIRA TURMA Data do Julgamento 20/02/2018 DJe 08/03/2018; AgInt no REsp 1653575/SP Relator(a) Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI QUARTA TURMA Data do Julgamento 16/11/2017 DJe 23/11/2017; AgRg no AREsp 746234/RS Relator(a) Ministro HERMAN BENJAMIN SEGUNDA TURMA Data do Julgamento 27/10/2015 DJe 19/11/2015; REsp 509304/PR Relator(a) Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA TERCEIRA TURMA Data do Julgamento 16/05/2013 DJe 23/05/2013. DESPROVIMENTO DO 1º RECURSO e PROVIMENTO DO RECURSO ADESIVO.<sup>128</sup>

Normalmente, aquele que disponibiliza um bem é visto como um fornecedor e não como um consumidor. Neste julgado do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, evidencia-se a dimensão tríade das transações por intermédio de plataformas digitais de que fala Hawlistchek. É interessante observar que na apreciação desta demanda, resta claro que pela posição de *gatekeeper*, sob a égide do CDC, o *Airbnb* pode ser demandado tanto pelo anfitrião quanto pelo hóspede, uma vez que ambos, presumivelmente, representam as partes mais vulneráveis da relação.

Embora a plataforma tenha arguido a não incidência das regras consumeristas neste feito, o entendimento do Tribunal foi de que se aplica o CDC em virtude de suas normas de ordem pública e interesse social e fundamentou o enquadramento do *Airbnb* como fornecedor de acordo com o art.3º, § 2º, do código de proteção ao consumidor, sustentando que a

---

<sup>128</sup> RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. **Apelação Civil nº 0299903-60.2016.8.19.0001**. 29 de janeiro de 2019. Disponível em <<http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=0004FC68301F6EAF94C1E0EF61CC0F4A5859C5094D325E34>> Acesso em 16.05.2019

plataforma, com intuito lucrativo, intermedeia negócios por meio de seu site, funcionando como uma “imobiliária 100% *online*”.

Ainda que imprecisa a comparação feita com uma imobiliária – pois esta faz parte da economia tradicional e, portanto, possui o seu campo de atuação regulado – a alusão à que se faz é didática no sentido de abstrair da plataforma sua alegação de mera facilitadora de serviços, por meio da qual procura pretende a sua exclusão da cadeia de fornecimento.

Em que pese a configuração que foi reconhecida pelo Tribunal, em sua decisão sobressaiu-se a defesa da plataforma quanto à aplicação de sua política de cancelamento, à qual a autora consentiu – mediante a utilização de seu código de identificação pessoal para acessar a sua conta – inviabilizando a pretensão de ressarcimento de valores que almejava em virtude do cancelamento de uma reserva, resultando, pois, na improcedência de seu pleito por não ter sido verificada nenhuma falha na prestação do serviço.

A seguir, verifica-se um acórdão do Tribunal de Justiça de São Paulo. Neste, a demanda julgada referia-se a pedido por danos originados de uma hospedagem em um local em condições insalutíferas:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Danos materiais e morais. Prestação de serviço. Locação de imóvel de temporada pela plataforma digital AIRBNB. 1. Hipótese em que autora locou imóvel situado na Austrália, país em que iria fazer curso de inglês. Infestação do imóvel por percevejos, que provocou na autora reação alérgica, causando-lhe inúmeras erupções e feridas pelo corpo. Tentativa frustrada de solucionar o problema com a limpeza e desinsetização do imóvel. Circunstância em que a autora foi obrigada a deixar o imóvel bem antes do término da locação. Falha na prestação do serviço configurada. 2. Danos materiais. Acolhimento, em parte, da pretensão recursal, com a majoração da indenização por danos materiais para inclusão do valor total despendido pela autora com a locação do imóvel. 3. Danos morais. Fixação pela sentença em R\$ 4.000,00. Majoração para R\$ 10.000,00. 4. Sentença reformada, em parte. Pedido inicial julgado parcialmente procedente, em maior extensão. Recurso, em parte, provido. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1013261-89.2017.8.26.0011; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/05/2019; Data de Registro: 17/05/2019).<sup>129</sup>

---

<sup>129</sup> SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação n.º 1013261-89.2017.8.26.0011**. 13 de maio de 2019. Disponível em <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsj/getArquivo.do?cdAcordao=12503646&cdForo=0>> Acesso em 15.05.2019

No caso em apreço, houve pedido de danos materiais e morais por gastos inesperados em que a autora incorreu por conta das condições insalubres do imóvel onde se hospedou por ocasião de um curso de inglês que foi realizar na Austrália.

Segundo relato da autora, o imóvel encontrava-se infestado de percevejos, o que lhe ocasionou alergias pelo corpo, obrigando-a a sair da acomodação alugada antes do pretendido, uma vez que todas as tentativas de solução do problema não surtiram o efeito desejado.

Na decisão, o tribunal chancelou a sentença de primeiro grau quanto ao reconhecimento da falha de serviço e majorou as indenizações materiais e morais. A título de indenização por danos morais, inclusive, por considerá-la excessivamente módica na primeira avaliação, elevou-a de R\$ 4.000,00 para R\$ 10.000,00, destacando o viés pedagógico da sanção de modo a concitar a responsável pelo dano a aprimorar seus procedimentos e a redobrar sua cautela a fim de que, envidando maior diligência no desempenho futuro de sua atividade, obliterasse as chances de atingir a esfera jurídica de terceiros.

Pela leitura da ementa, não é possível deduzir qualquer alegação a favor do *Airbnb*, concentrando-se o acórdão no enfrentamento do dano causado e na sua respectiva reparação. Outra observação digna de nota se relaciona ao fato do serviço prestado no estrangeiro. Num primeiro momento, a se considerar apenas os *peers* na transação, imagina-se que a anfitriã disponibilizou o seu imóvel para reserva no seu país de origem; algum tempo depois, a interessada em se hospedar fez a sua reserva. Tudo ocorre dentro da plataforma e é esta o ponto de contato entre as contratantes, daí exsurge mais uma razão para aplicação da solidariedade nessa relação de consumo.

Por derradeiro, colaciona-se o último acórdão a ser analisado, da lavra do Tribunal de Justiça de Santa Catarina:

CONSUMIDOR. Ação de indenização por dano moral movida contra Airbnb Brasil. Autores que planejaram viagem em família à cidade de Nova Iorque, com estadia reservada na plataforma digital da ré com 2 (dois) meses de antecedência. Cancelamento da reserva momentos antes de embarcarem ao destino final. Alegada a falta de assistência pela empresa ré. Sentença de parcial procedência. Insurgência de ambas as partes. Apelo dos autores que se restringe ao pedido de majoração do quantum indenizatório arbitrado pelo juízo a quo. Recurso adesivo do airbnb. Ausência do nexos de causalidade ante a culpa exclusiva da proprietária do imóvel locado (anfitriã). Sustentada a ausência de falha nos serviços prestados. Plataforma que providenciou a reserva de hotel para os autores na primeira noite na cidade e elencou diversas opções de estadias alternativas em seu sistema. Reembolso da

reserva e do valor gasto a maior com a hospedagem em hotel no restante da viagem. Defendida a ausência de ato ilícito indenizável. Alegada a não comprovação de constrangimentos dignos de abalar os direitos da personalidade. Pleito subsidiário de redução do montante arbitrado na primeira instância. Insubsistência. Código de defesa do consumidor aplicável na hipótese. Plataforma que integra a cadeia de fornecedores, pois realiza a divulgação de imóveis de anfitriões a si vinculados. Princípio da solidariedade. Consumidor que pode escolher quem irá acionar. Faculdade da empresa ré de ingressar posteriormente com ação regressiva contra a anfitriã. Responsabilidade objetiva. Exegese dos artigos 2º, 3º, 7º, 14 e 30 do CDC. Responsabilização cabível na hipótese. Dano moral. Configuração. Autores que planejaram a viagem em imóvel bem localizado e que primavam pelo conforto. 7 (sete) autores, dentre eles 2 (dois) idosos e 1 (uma) paciente recém diagnosticada com linfoma não-hodgkin (cid10 c83). Debilidade presumível. Reserva inicial em apartamento com 4 (quatro) quartos na 5ª avenida, em frente ao central park. Empresa ré que os alocou na primeira noite em hotel com apenas 1 (um) quarto e 1 (um) banheiro. Estadia providenciada pelos próprios autores nos demais dias. Falha na prestação de serviços evidenciada no caso concreto. Quantum indenizatório. Empresa ré que mitigou parcialmente os danos sofridos pelos autores ao reembolsá-los de suas despesas e enumerar imóveis alternativos em sua plataforma. Assistência que, no entanto, não foi suficiente para afastar a necessidade de indenização. Opções que, apesar de disponíveis no site, não foram exitosas. Alta temporada na cidade. Juízo a quo que fixou a condenação da ré em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor. Acerto do magistrado. Manutenção do valor arbitrado, levando-se em consideração a capacidade econômico-financeira das partes. Autores que pretendem a condenação da ré ao pagamento integral dos ônus sucumbenciais. Pleito inicial de condenação da ré à indenização no importe de R\$ 100.000,00 (cem mil reais). Condenação em R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) no total. Autores que decaíram em parte do seu pedido. Ônus distribuídos de forma proporcional. Fixação de honorários recursais. Sentença mantida. Apelo da parte autora e recurso adesivo da ré desprovidos. (TJSC, Apelação Cível n. 0301222-37.2018.8.24.0039, de Lages, rel. Des. Marcus Tulio Sartorato, Terceira Câmara de Direito Civil, j. 16-04-2019).<sup>130</sup>

Para efeitos práticos, o acórdão ora analisado nenhum proveito trouxe às partes em conflito visto que, na essência, se manteve a mesma decisão do magistrado *a quo*. Sem embargo, para os estudiosos do Direito, trata-se de um primor pela riqueza dos tópicos articulados – dano, nexos de causalidade, culpa exclusiva, falha na prestação do serviço, ato ilícito, direitos de personalidade, princípio da solidariedade, direito de regresso, responsabilidade objetiva – assim como pela abundância da doutrina invocada - Antônio Herman Benjamin, Cláudia Lima Marques, Bruno Miragem, Sílvio de Salvo Venosa, Carlos

---

<sup>130</sup> SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n.º 0301222-37.2018.8.24.0039**. 16 de abril de 2019. Disponível em <[http://busca.tjsc.jus.br/jurisprudencia/html.do?q=airbnb&only\\_ementa=&frase=&id=AABAg7AAFAAA1YQAAE&categoria=acordao\\_5](http://busca.tjsc.jus.br/jurisprudencia/html.do?q=airbnb&only_ementa=&frase=&id=AABAg7AAFAAA1YQAAE&categoria=acordao_5)> Acesso em 16.05.2019

Alberto Bittar, Rizzato Nunes, José Raffaelli Santini e Sérgio Cavalieri Filho. O teor integral da matéria elucubrada resultou em 19 páginas, no total.

A celeuma com a plataforma teve início no cancelamento intempestivo da reserva de um apartamento em Nova York que acomodaria um grupo de sete pessoas, dentre elas, dois idosos e uma pessoa acometida pelo linfoma de Não-Hodgikin. A plataforma seguiu seu protocolo de redução de danos na tentativa de minimizar os prejuízos, oferecendo novos *links* para reservas, concedendo crédito adicional para uma nova locação e também acomodou o grupo na primeira noite na cidade num hotel de categoria considerado bem inferior ao padrão da estadia originalmente planejada pelo grupo. Contudo, não logrou alcançar a satisfação dos usuários-hóspedes que, regressados ao Brasil, ajuizaram uma ação por danos morais contra a empresa.

Do pedido de danos morais estimados em R\$ 100.000,00, a sentença foi parcialmente procedente no sentido de reconhecer a compensação no valor de R\$ 5.000,00 por pessoa, totalizando em R\$ 35.000,00 para o grupo. Irresignados, tanto os sete hóspedes quanto a plataforma recorreram de modo a, respectivamente, obter um *quantum* indenizatório maior e afastar a responsabilidade civil pelas consequências advindas do cancelamento pelo usuário-anfitrião. Se no exame do acórdão anterior não foi possível verificar a atuação do *Airbnb* na defesa dos seus interesses, neste, ele sobeja pela veemência de sua argumentação.

Iniciou sua contestação alegando em sede de preliminar sua ilegitimidade passiva, em razão de a plataforma *Airbnb* Brasil ser de responsabilidade da *Airbnb* Irlanda. Acrescentou ser tão somente intermediadora, cabendo ao anfitrião a responsabilidade pelo cancelamento da reserva. No mérito alegou que o serviço fornecido é limitado a facilitar o contato entre anfitriões e hóspedes, que não tem condições de prever e controlar a conduta dos anfitriões, hóspedes e outros usuários, e que tais riscos são informados antes da contratação. Além disso, alegou ter cumprido com seus termos de uso, lembrando as particularidades dos serviços prestados pela empresa – nem é uma rede hoteleira, nem proprietária dos imóveis anunciados. Sustentou que mesmo em face da ausência de sua responsabilidade, procurou minimizar, de diversas formas, os infortúnios causados, não tendo relação com os danos sofridos pelos autores, ausentes o ato ilícito e a falha na prestação do serviço, endereçando a culpa exclusiva ao anfitrião.

Nas contrarrazões, suscitou-se que não houve assistência à família, a qual teve que se hospedar em hotéis durante toda a viagem, e que, só após o retorno ao Brasil, foi que o *Airbnb* se prontificou a reembolsar o valor gasto com a hospedagem e a devolução do valor pela reserva cancelada. Reforçaram, por sua vez, o abalo moral passível de indenização gerado por todos os contratemplos a que foram submetidos.

Conforme já esboçado acima, em sua fundamentação, o acórdão em comento não poupou incursões à doutrina a fim de satisfatoriamente apontar os alicerces de sua decisão. Dentre todas as citações, convém reproduzir aquela realizada em homenagem à obra de Sérgio Cavalieri Filho:

Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos. O consumidor não pode assumir os riscos das relações de consumo, não pode arcar sozinho com os prejuízos decorrentes dos acidentes de consumo, ou ficar sem indenização. Tal como ocorre na responsabilidade do Estado, os riscos devem ser socializados, repartidos entre todos, já que os benefícios são também para todos. E cabe ao fornecedor, através dos mecanismos de preço, proceder a essa repartição de custos sociais dos danos. É a justiça distributiva, que reparte equitativamente os riscos inerentes à sociedade de consumo entre todos, através dos mecanismos de preços, repita-se, e dos seguros sociais, evitando, assim, despejar esses enormes riscos nos ombros do consumidor individual.<sup>131</sup>

---

<sup>131</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10ª edição, São Paulo: Editora Atlas S. A., 2012, fls. 514/515



O Tribunal de Justiça de Santa Catarina, como já adiantado neste trabalho, embora tenha negado provimento aos recursos, manteve – e ainda lustrou – o entendimento do juízo de primeiro grau que se guiou pelo Princípio da Solidariedade Legal como fundamento para a atribuição da responsabilidade em se reparar os danos causados ao consumidor, facultando-se a este escolher quem acionará. Aditou o tribunal que cabe ao fornecedor, se houver interesse, manejar uma ação regressiva posteriormente o que, *in casu* encontrava-se fora da alçada daquele Tribunal de Justiça, haja vista, como já salientado na análise do acórdão anterior, a questão da transnacionalidade do acordo pactuado entre os *peers* e da competência da jurisdição, tanto naquele quanto neste caso.

O entendimento adotado nesta decisão e, de modo expressivo, na maioria das decisões tomadas também no âmbito das turmas recursais, as quais não foram objeto deste tópico, apontam na mesma direção, exceção feita a apenas um acórdão proveniente da Turma Recursal do Distrito Federal e Territórios que, corroborando o posicionamento da magistrada de primeiro grau, reproduziu sua argumentação de 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 do locador de desistir de locar seu imóvel. Por isso, a adesão aos serviços de locação disponibilizados pelo *site* envolve também a assunção dos riscos correspondentes.”<sup>132</sup> Tal fundamentação, utilizada para a improcedência do pedido, resultou, no mínimo, embaraçosa por dar a entender que os contratos por intermédio de plataforma digital na economia do compartilhamento seriam de espécie aleatória e não comutativa, pois, caberia ao consumidor aceder e conformar-se com os riscos da empreitada, vindo a usufruir o serviço ou não. Aparentemente, neste cenário, não se poderia se valer nem da boa-fé objetiva e menos ainda da solidariedade. Entretanto, solapada a estrutura da confiança, todo o sistema baseado na economia do compartilhamento e, por conseguinte, no consumo colaborativo, não mais poderia se sustentar nas mesmas bases em que tem sido erigido.

---

<sup>132</sup> DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. Turma Recursal do 3º Juizado Especial Cível. **Recurso Inominado 0739465-28.2018.8.07.0016 - Res. 65 CNJ**. 02 de maio de 2019. Disponível em <<https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj>> Acesso em 15.05.2019

## CONCLUSÃO

A economia do compartilhamento tratada na recente literatura como paralela à economia tradicional, em realidade, comporta múltiplos arranjos. O fenômeno como um todo parece principiar uma nova fase econômica, que na definição de Sundararajan poderia ser denominada como *crowdbased capitalism*, um novo estágio capitalista baseado na coletividade. Naturalmente, é preciso uma compreensão abrangente em relação ao enfoque utilizado nessa análise. Ao mesmo tempo em que se enaltecem aspectos socioeconômicos voltados para um maior acesso e fruição de bens e serviços – os quais são propiciados pela exploração de recursos subutilizados e tornados monetizáveis nessa configuração econômica – nota-se também certo oportunismo de segmentos do mercado que, sob a aura do compartilhamento, estão construindo verdadeiros impérios tecnológicos que, em dada medida, rivalizam até com o próprio Estado.

A monetização de ativos ociosos permite uma expansão econômica que gera efeitos positivos na renda e no meio ambiente, mas o sucesso desse modelo também engendra redirecionamentos na economia tradicional que passa a incorporar na sua lógica os ditames ou tendências postos pela economia do compartilhamento. Em certa medida, nesse jogo de ação e reação, ao mesmo tempo em que se repelem, elas também se adaptam. Essa repulsa e essa adaptabilidade partem das duas direções, do segmento tradicional para o compartilhado e vice-versa, tensionando a *lege lata* e a *lege ferenda*, aprazando, assim, as necessárias alterações legislativas.

A tecnologia, massivamente apoiada no desenvolvimento ininterrupto da informática, há décadas tem impactado decisivamente na evolução de vários campos do saber, permeando praticamente todas as atividades humanas. Com o maior acúmulo de informações e maior alcance e capilaridade das redes de comunicação, sobretudo a internet, o mundo contemporâneo tem experimentado novas formas de criação, de trocas e de interatividade, em geral. O inusitado, porém, traz consigo também uma nova carga de incertezas e de riscos, desencadeando a reformulação ou o aperfeiçoamento de instrumentos de proteção.

A intenção do presente trabalho foi a de contribuir para um maior entendimento acerca da essência e da dinâmica da economia compartilhada inserida nesse contexto de inovações, de incertezas, de riscos e de responsabilidade, sob o prisma do direito consumerista. Entre as

nuances e ambiguidades exploradas, na primeira parte, procurou-se demonstrar que sob o manto da economia compartilhada distinguem-se várias formas de compartilhamento. A maior ou menor relevância de características que a ela são associadas levam a definições mais estritas na ótica dos pesquisadores, surgindo daí uma multiplicidade de outros termos, tais como economia do acesso, sob demanda, consumo colaborativo, etc.

Utilizando o modelo de negócios do *Airbnb* que, ao lado do *Uber*, compõe a parte mais visível dos debates que se referem ao consumo compartilhado na atualidade, foram levantados os principais aspectos envolvidos na construção e na expansão de um modelo baseado não só no emprego de bens particulares subutilizados, mas igualmente, na constituição de companhias enxutas cujo maior capital, diversamente daquele que é imobilizado na economia tradicional, encontra-se lastreado em algoritmos e bancos de dados, que constituem o cerne das chamadas plataformas digitais, e não em uma extensa cadeia de hotéis como sucede com o segmento de mercado em que atua o *Airbnb*.

Na análise da construção da confiança, principal substrato nas relações de consumo entre estranhos, destacou-se os mecanismos utilizados pela plataforma de acomodações para a construção de um ambiente propício à realização de trocas físicas iniciadas no plano virtual, por meio de reputações, mútuas avaliações, facilidade e segurança de pagamentos, entre outros dispositivos para o reforço e estímulo ao maior compartilhamento.

Adentrando à análise dos temas pertinentes ao raio de ação do *Airbnb* no seu campo de atuação e os reflexos daí advindos, tangenciou-se a questão dos conflitos em áreas condominiais assim como casos de sinistros ocorridos em acomodações alugadas por curtas temporadas antes de se debruçar sobre as questões mais presentes no que concerne às relações de consumo através desse comércio eletrônico. Conduzindo-se numa zona de penumbra jurídica – ora na intersecção, ora nas fendas dos dispositivos legais que regulam as atividades que são impactadas pela plataforma – o *Airbnb*, contudo, não se encontra desvencilhado do ordenamento consumerista.

Ainda que se autorreferencie como mera plataforma digital, que simplesmente busca facilitar o intercâmbio de interesses entre dois ou mais particulares, a sua posição sobranceira no arranjo das relações por ela entabuladas, tem funcionado antes como uma evidência da sua responsabilidade que, porventura, um salvo-conduto em relação aos desdobramentos no que toca às falhas do serviço prestado, mormente, sob o prisma da solidariedade na sociedade do risco, em geral, e na reparação dos danos causados ao consumidor, em particular.

Corroborando essa perspectiva, a incipiente jurisprudência tem demonstrado procurar não se afastar das regras contidas no CDC ao dizer o direito nas demandas levadas a juízo relativas ao consumo encetado através da plataforma digital. Diga-se de passagem, de modo a conferir tanto a proteção ao consumidor como também de reconhecer determinados pontos levantados pela plataforma, a rigor, aqueles presentes em seus termos e condições de uso. A esse equilíbrio de forças, somam-se as vicissitudes do negócio e o caso concreto. O exame casuístico tem se revelado o mais adequado frente aos diversos matizes que podem se apresentar em cada caso.

Assim, em relação à pesquisa realizada, verificou-se que apesar destes novos tempos – em que ao invés de fachadas e vitrines se tem um domínio *pontocom*, o varejo se transformou em *marketplace*, e o que se percebia como empresas se metamorfoseou em plataformas e aplicativos – o CDC continua em pleno vigor e tem sido plenamente trabalhado nas instâncias judiciais, reconhecendo-se a efetividade do princípio da solidariedade e a aplicação da responsabilidade objetiva.

Não obstante, em virtude das novas dinâmicas empresariais e mercadológicas, acredita-se que algumas alterações sejam indicadas. Entre elas, em relação à definição de fornecedor, prevista no artigo 3º do código, seria recomendável acrescer ao rol de atividades lá elencadas, também a intermediação; outra mudança salutar seria elidir, da caracterização de serviço, a previsão de remuneração, uma vez que diversas são as maneiras encontradas para se rentabilizar um negócio que não apenas a cobrança direta, algumas, inclusive, são merecedoras de maior atenção estatal por estarem também relacionadas à proteção de dados.

À medida que novos instrumentos, tecnológicos e jurídicos, forem acrescentados, outros condicionamentos deverão ser considerados na solução das controvérsias. Ao lado desses instrumentos, não se pode olvidar ainda, uma eventual mudança no perfil dos usuários da plataforma, uma vez que, conforme ela se expande e agrega mais serviços e funcionalidades, mais desperta o interesse de segmentos especializados e profissionalizados atraídos pelas vantagens percebidas. Isto, por sua vez, tende a alterar a percepção de vulnerabilidade de parte da sua comunidade, o que poderá ensejar a adoção de novos parâmetros no equacionamento da responsabilidade civil.

## REFERÊNCIAS

AIRBNB, INC. **O que é o Airbnb e como ele funciona?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/2503/o-que-%C3%A9-o-airbnb-e-como-ele-funciona>> Acesso em 25.05.2019

AIRBNB, INC. **Airbnb Plus.** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/plus>> Acesso em 25.05.2019

AIRBNB, INC. **Sua segurança é a nossa prioridade.** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/trust/standards>> Acesso em 25.05.2019

AIRBNB, INC. **Por que meu anúncio foi pausado ou suspenso?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/1303/por-que-meu-an%C3%BAnuncio-foi-pausado-ou-suspenso>> Acesso em 25.05.2019

AIRBNB, INC. **O que é o self check-in?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/1207/o-que-%C3%A9-o-self-checkin>> Acesso em 25.05.2019

AIRBNB, INC. **O que um coanfitrião pode fazer?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/1534/o-que-um-coanfitri%C3%A3o-pode-fazer>> Acesso em 26.05.2019

AIRBNB, INC. **Aventuras Airbnb.** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/b/adventures>> Acesso em 27.05.2019

AIRBNB, INC. **Restaurantes.** Disponível em <[https://www.airbnb.com.br/s/restaurants?refinement\\_paths%5B%5D=%2Frestaurants&search\\_type=SECTION\\_NAVIGATION](https://www.airbnb.com.br/s/restaurants?refinement_paths%5B%5D=%2Frestaurants&search_type=SECTION_NAVIGATION)> Acesso em 27.05.2019

AIRBNB, INC. **Sandy's Impact: Opening doors in a time of need.** Disponível em <<https://www.airbnb.com/community-stories/new-york/sandys-impact>> Acesso em 29.05.2019

AIRBNB, INC. **Open Homes.** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/openhomes>>  
Acesso em 29.05.2019

AIRBNB, INC. **O que o Airbnb faz para dar suporte à acessibilidade?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/2166/o-que-o-airbnb-faz-para-dar-suporte-%C3%A0-acessibilidade>> Acesso em 30.05.2019

AIRBNB, INC. **O que é o compromisso de salário digno do Airbnb?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/1975/o-que-%C3%A9-o-compromisso-de-sal%C3%A1rio-digno-do-airbnb>> Acesso em 30.05.2019

AIRBNB, INC. **Quando é feita a cobrança por uma reserva?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/92/quando-%C3%A9-feita-a-cobran%C3%A7a-por-uma-reserva>> Acesso em 30.05.2019

AIRBNB, INC. **Como funcionam os comentários?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/13/como-funcionam-os-coment%C3%A1rios>>  
Acesso em 30.05.2019

AIRBNB, INC. **Quais as formas de pagamento aceitas pelo Airbnb?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/126/quais-as-formas-de-pagamento-aceitas-pelo-airbnb?q=formas%20de%20pagamento>> Acesso em 30.05.2019

AIRBNB, INC. **O que é a taxa de serviço do Airbnb?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/1857/o-que-%C3%A9-a-taxa-de-servi%C3%A7o-do-airbnb>> Acesso em 30.05.2019

AIRBNB, INC. **Como os cancelamentos sem penalidades funcionam para os anfitriões com Reserva Instantânea?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/2022/how-do-penalty-free-cancellations-work-for-instant-book-hosts>> Acesso em 30.05.2019

AIRBNB, INC. **O Airbnb pode desativar a minha conta?** Disponível em <<https://www.airbnb.com.br/help/article/432/can-airbnb-deactivate-my-account>> Acesso em 30.05.2019

ALUGUE TEMPORADA. Disponível em <<https://www.aluguetemporada.com.br/>> Acesso em: 01.06.2019

BAGATINI, Júlia Bagatini & ADOLFO, Luiz Gonzaga Silva. **A Responsabilidade Civil à Luz da Solidariedade na Sociedade de Risco: construindo um direito de danos.** XIII Seminário Internacional Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea, 2016.

BAUER, Robert & GEGENHUBER, Thomas. (2015). **Crowdsourcing: Global search and the twisted roles of consumers and producers.** Organization. 22. 661-681. 10.1177/1350508415585030.

BECK, Ulrich; GIDDENS Anthony; LASH Scott. **Modernização Reflexiva Política Tradição e Estética na Ordem Social Moderna.** 2 ed. São Paulo: Editora UNESP, 2012.

BELK, Russell. (2014). **You are what you can access: Sharing and collaborative consumption online.** Journal of Business Research. 67. 1595–1600. 10.1016/j.jbusres.2013.10.001.

BLOG ATAIRBNB. **Belong Anywhere.** Disponível em <<https://blog.atairbnb.com/belong-anywhere/>> Acesso em 25.05.2019

BOOKING. Disponível em <<https://join.booking.com/?lang=xb&p=0>> Acesso em: 01.06.2019

BRÄNDLE, Gaspar. (2017) **Controversias en torno al impacto social del consumo colaborativo: algunos elementos para la discusión.** DOI 10.15213/

BRASIL. **Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.** Planalto. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm)> Acesso em 03.06.2019

BRASIL. **Lei nº 8245 de 18 de outubro de 1991.** Planalto. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8245.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8245.htm)> Acesso em 02.06.2019

BRASIL. **Lei nº 11771 de 17 de setembro de 2008.** Planalto. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/\\_Ato2007-2010/2008/Lei/L11771.htm](http://www.planalto.gov.br/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11771.htm)> Acesso em 02.06.2019

BRASIL. **Recurso Especial nº 1533850 - SP (2011/0220127-5).** STJ. Disponível em <<https://scon.stj.jus.br/SCON/deciso/es/toc.jsp?processo=1.533.850&b=DTXT&thesaurus=JURIDICO&p=true>> Acesso em 20.05.2019

BRASIL. **Lei nº 8078 de 11 de setembro de 1990.** Planalto. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm)> Acesso em 02.06.2019

BRASIL. **Lei nº 12291 de 20 de julho de 2010.** Planalto. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/\\_Ato2007-2010/2010/lei/l12291.htm](http://www.planalto.gov.br/_Ato2007-2010/2010/lei/l12291.htm)> Acesso em 03.06.2019

BRASIL. **Lei nº 10406 de 10 de janeiro de 2002.** Planalto. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm)> Acesso em 03.06.2019

BRASIL. **PL 7579/2017.** Câmara dos Deputados. Disponível em <<https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2136364>> Acesso em 05.06.2019

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil.** 10ª edição, São Paulo: Editora Atlas S. A., 2012 fls. 514/515

COMMUNITY. **Withairbnb.** Disponível em <<https://community.withairbnb.com/t5/Host-Voice/Servi%C3%A7o-de-Atendimento-0800-no-Brasil/idi-p/399551>> Acesso em 04.06.2019



CONSTANTIOU, Ioanna et al. (2017). **Four Models of Sharing Economy Platforms**. MIS Quarterly Executive. 16.

COTRIM, João Miguel. (2016). **Measuring the Sharing Economy**. 10.13140/RG.2.1.1581.2721

DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. Ed. Rev. e Ampl. – Vitória, ES, 2017.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. v. 7 27 ed. – São Paulo: Saraiva, 2013

DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. Turma Recursal do 2º Juizado Especial Cível. **Recurso Inominado 0734986-89.2018.8.07.0016 - Res. 65 CNJ**. 20 de março de 2019. Disponível em <<https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj>> Acesso em 15.05.2019

DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. Turma Recursal do 3º Juizado Especial Cível. **Recurso Inominado 0739465-28.2018.8.07.0016 - Res. 65 CNJ**. 2 de maio de 2019. Disponível em <<https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj>> Acesso em 15.05.2019

EBANX. **Conheça o Ebanx**. Disponível em <<https://www.ebanx.com/br/conheca-o-ebanx/#>> Acesso em 30.05.2019

ECKHARDT Giana M. & BARDHI, Fleura (2015). **The Sharing Economy Isn't About Sharing at All**. **Harvard Business Review**. Disponível em <<https://hbr.org/2015/01/the-sharing-economy-isnt-about-sharing-at-all>> Acesso em 12.05.2019

EL UNIVERSAL. **Fallece universitaria que sufrió explosión en casa de Airbnb en Guanajuato**. Disponível em <<https://www.eluniversal.com.mx/estados/fallece-universitaria-que-sufrio-explosion-en-casa-de-airbnb-en-guanajuato>> Acesso em 04.06.2019

FORBES. **EBANX: The Brazilian Fintech Who Wants To Lead The Cross-Border Online Payments Market.** Disponível em

<<https://www.forbes.com/sites/angelicamarideoliveira/2018/09/20/ebanx-the-brazilian-fintech-who-wants-to-lead-the-cross-border-online-payments-market/#761c342b2427>>

Acesso em 30.05.2019

FRANÇA, Rodrigo Dumans. **A Teoria do Risco Aplicada à Responsabilidade Objetiva.**

Dissertação de Mestrado, USP - SP, 2009.

FUKUYAMA, Francis. **Social Capital and Civil Society** (2000). IMF Working Paper.

Disponível em <<https://ssrn.com/abstract=879582>> Acesso em 16.05.2019

G1. **Câmara aprova regulamentação de aplicativos como Uber; placa vermelha não será exigida.** Disponível em <<https://g1.globo.com/politica/noticia/camara-analisa-projeto-que-regulamenta-aplicativos-de-transporte-como-uber-e-cabify.ghtml>> Acesso em 05.06.2019

GOIDANICH, Maria Elisabeth. **Airbnb e Seus Anfitriões: Empreendedorismo, Comércio**

**e Colaboração na Economia de Compartilhamento.** VIII Encontro Nacional de Estudos do Consumo, Niterói, 2016

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro, volume 1: parte geral.** - 10. ed. -

São Paulo: Saraiva, 2012 [livro eletrônico]

GÖRÖG, Georgina. (2018). **The Definitions of Sharing Economy: A Systematic**

**Literature Review.** Management. 175-189. 10.26493/1854-4231.13.175-189.

HAMARI, Juho & SJÖKLINT, Mimmi & UKKONEN, Antti. (2016). **The Sharing**

**Economy: Why People Participate in Collaborative Consumption.** Journal of the

Association for Information Science and Technology. 67. 2047-2059. 10.1002/asi.23552.

HAWLITSCHKEK, Florian & TEUBNER, Timm & ADAM, Marc & BORCHERS, Nils &

MÖHLMANN, Mareike & WEINHARDT, Christof. (2016). **Trust in the Sharing**

**Economy: An Experimental Framework.**

KHALIMAN, Elena & ROSCO, Jessica (2017). **The trust currency in the Sharing Economy: an Airbnb case study**. Evidence from: Italy & Ukraine. University of Trento

LEMOS, Ronaldo & SOUZA, Carlos Affonso Pereira de (2016). **Aspectos Jurídicos da Economia do Compartilhamento: Função Social e Tutela da Confiança**. Revista de Direito da Cidade, vol. 8 nº 4. ISSN 2317-7721 pp. 1757- 1777nº 4. ISSN 2317-7721 pp. 1757- 1777

LESSIG, Lawrence. (2008). **Remix: Making Art and Commerce Thrive in a Hybrid Economy**. 10.5040/9781849662505.

MALHOTRA, Arvind & VAN ALSTYNE, Marshall. (2014). **The Dark Side of the Sharing Economy ... and How to Lighten It**. Communications of the ACM. 57. 24-27. 10.1145/2668893.

MARKET ANALYSIS (2015). Disponível em <<http://marketanalysis.com.br/wp-content/uploads/2017/04/2015-Market-Analysis-O-consumo-colaborativo-e-o-consumidor-brasileiro.pdf>> Acesso em 15.05.2019

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. São Paulo: Ed. RT, 2016 [livro eletrônico]

MIAMI HERALD. **Family of Florida woman killed in Costa Rica sues Airbnb**. Disponível em <<https://www.miamiherald.com/news/local/article223476120.html>> Acesso em 04.06.2019

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 7. ed., São Paulo: Ed. RT, 2018. [livro eletrônico]

MITTENDORF, C. **What Trust means in the Sharing Economy: A provider perspective on Airbnb.com**. Proceedings of the AMCIS 2016 San Diego, CA, USA, 11–14 August 2016.

MÖHLMANN, Mareike & GEISSINGER, Andrea. (2018). **Trust in the Sharing Economy: Platform-Mediated Peer Trust**.

MOLLY COHEN and COREY ZEHNGEBOT. **What's Old Becomes New: Regulating the Sharing Economy.** Heads Up Spring 2014 Vol. 58 #2

MORENO, María Isabel Giraldo Moreno y PATIÑO, Daniel Posada. **Aplicación y Adaptación del Régimen de la Responsabilidad Civil en el Modelo de las Economías Colaborativas en Colombia.** Monografía (Para obtenção do título de Advogado) - Universidad Eafit, Medellín, 2018.

RANCHORDÁS, Sofia. (2015). **Does sharing mean caring: regulating innovation in the sharing economy.** Minn. J. Law Sci. Technol.. 16.

RECLAME AQUI. Disponível em <<http://www.reclameaqui.com.br/empresa/airbnb/>> Acesso em 30.05.2019

REVISTA HOTEIS. **Airbnb Desperta Polêmica no Setor Hoteleiro.** 2015. Disponível em: <<https://www.revistahoteis.com.br/airbnb-desperta-polemica-no-setor-hoteleiro/>>. Acesso em: 01.06.2019

RINNE, April. **What Exactly Is The Sharing Economy.** World Economic Forum. Disponível em <<https://www.weforum.org/agenda/2017/12/when-is-sharing-not-really-sharing/>> Acesso em 09.05.2019

RIO GRANDE DO SUL. 3ª Turma Recursal Cível. **Recurso Inominado nº CNJ: 0000178-89.2019.8.21.9000.** 21 de fevereiro de 2019. Disponível em <[http://www1.tjrs.jus.br/site\\_php/consulta/consulta\\_acordaos.php?Numero\\_Processo=71008305377&code=6307&entrancia=2&id\\_comarca=710&nomecomarca=&orgao=TURMAS%20RECURSAIS%20-%203.%20TURMA%20RECURSAL%20CIVEL](http://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=71008305377&code=6307&entrancia=2&id_comarca=710&nomecomarca=&orgao=TURMAS%20RECURSAIS%20-%203.%20TURMA%20RECURSAL%20CIVEL)> Acesso em 15.05.2019

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. Apelação Cível. **Apelação Civil nº 0299903-60.2016.8.19.0001.** 29 de janeiro de 2019. Disponível em <<http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=0004FC68301F6EAF94C1E0EF61CC0F4A5859C5094D325E34>> Acesso em 16.05.2019

SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n.º 0301222-37.2018.8.24.0039.**

16 de abril de 2019. Disponível em

<[http://busca.tjsc.jus.br/jurisprudencia/html.do?q=airbnb&only\\_ementa=&frase=&id=AABAg7AAFAAA1YQAAE&categoria=acordao\\_5](http://busca.tjsc.jus.br/jurisprudencia/html.do?q=airbnb&only_ementa=&frase=&id=AABAg7AAFAAA1YQAAE&categoria=acordao_5)> Acesso em 16.05.2019

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação n.º 1004344-30.2015.8.26.0568.** 7 de julho de 2017. Disponível em

<[https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?conversationId=&cdAcordao=10590869&cdForo=0&uuidCaptcha=sajcaptcha\\_15db77eadfaf443f973923a2d4598bef&v1Captcha=zvdmn&novov1Captcha=>](https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?conversationId=&cdAcordao=10590869&cdForo=0&uuidCaptcha=sajcaptcha_15db77eadfaf443f973923a2d4598bef&v1Captcha=zvdmn&novov1Captcha=>)> Acesso em 15.05.2019

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação n.º 1009888-93.2017.8.26.0320.** 25 de julho de 2018. Disponível em

<<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=11648551&cdForo=0>> Acesso em 15.05.2019

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação n.º 1013261-89.2017.8.26.0011.** 13 de maio de 2019. Disponível em

<<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=12503646&cdForo=0>> Acesso em 15.05.2019

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação n.º 1013261-89.2017.8.26.0011.** 13 de maio de 2019. Disponível em

<<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=12503646&cdForo=0>> Acesso em 15.05.2019

SCHOR, Juliet.(2014) **Debating the Sharing Economy, Great Transition Initiative.**

Disponível em

<[http://www.geo.coop/sites/default/files/schor\\_debating\\_the\\_sharing\\_economy.pdf](http://www.geo.coop/sites/default/files/schor_debating_the_sharing_economy.pdf)> Acesso em 04.05.2019

SOUZA, W.L.B. **A Perspectiva Histórica da Responsabilidade Civil.** In: (Vários)

Responsabilidade Civil. Coordenação: Alexandre Dartanhan de Mello Guerra, Marcelo

Benacchio. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2015. p. 10.

STONE, Brad. **As Upstarts. Como a Uber, o Airbnb e as Killer Companies do Novo Vale do Silício Estão Mudando o Mundo.** Editora Intrínseca, 2017

SUNDARARAJAN, Arun. **Democratic reform for Digital Platforms | Dr. Arun Sundararajan | TEDxGateway.** Disponível em

<<https://www.youtube.com/watch?v=DhkPwlABby4>> Acesso em 21.05.2019

SUNDARARAJAN, Arun. **Prof. Arun Sundararajan on the Sharing Economy, Blockchain Markets & Crowd-Based Capitalism.** Disponível em

<<https://www.youtube.com/watch?v=h8DuaG11juo>> Acesso em 20.05.2019

TEODORO, Maria Cecília Máximo; D´AFONSECA, Thais Claudia; FERNANDES, Maria Antonieta. **Disrupção, economia compartilhada e o fenômeno Uber** – Revista da Faculdade Mineira de Direito, 2017

THE GUARDIAN. **How Airbnb Took Over The World.** Disponível em

<<https://www.theguardian.com/technology/2019/may/05/airbnb-homelessness-renting-housing-accommodation-social-policy-cities-travel-leisure>> Acesso em 23.05.2019

TUJIA. Disponível em <<https://bp.tujia.com/2016/LandingPage/IndexEnglish>> Acesso em: 01.06.2019

UOL NOTÍCIAS. **Brasileiros mortos no Chile: Airbnb deve ser responsabilizado?**

Disponível em <<https://noticias.uol.com.br/tecnologia/noticias/redacao/2019/05/24/qual-e-a-responsabilidade-do-airbnb-em-casos-como-a-tragedia-no-chile.htm>> Acesso em 04.06.2019

VALOR ECONÔMICO. **Airbnb prevê movimentar R\$ 247 milhões durante Olimpíada.**

Disponível em <https://www.valor.com.br/empresas/4654531/airbnb-preve-movimentar-r-247-milhoes-durante-olimpiada>> Acesso em 23.05.2019

VIANA PAYÃO, Jordana & BARROS VITA, Jonathan. (2018). **Desafios regulatórios do Caso Airbnb: a intervenção do Estado no modelo econômico colaborativo.** Revista Justiça do Direito. 32. 203-230. 10.5335/rjd.v32i1.7855.

WATCHSMUTH, David & WEISLER, Alexander. (2018). **Airbnb and the Rent Gap: Gentrification Through the Sharing Economy**. *Environment and Planning A: Economy and Space*. 10.1177/0308518X18778038.

WRIGHT, Aaron & DE FILIPPI, Primavera (2015). **Decentralized Blockchain Technology and the Rise of Lex Cryptographia**. Disponível em <<http://ssrn.com/abstract=2580664>> Acesso em 09.11.2018

WU, Xiaojun & SHEN, Jiabin. (2018). **A Study on Airbnb's Trust Mechanism and the Effects of Cultural Values—Based on a Survey of Chinese Consumers**. *Sustainability*. 10. 3041. 10.3390/su10093041.

ZALEGA, Tomasz. (2018). **Collaborative Consumption in Consumer Behavior of Polish Young People**. *Journal of Economics and Management*. 33. 136-163. 10.22367/jem.2018.33.08.