



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
FACULDADE DE DIREITO DO RECIFE

JOSILENE HENRIQUES DA SILVA

**A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA ECONOMIA DO COMPARTILHAMENTO:
Um estudo sobre a responsabilidade civil das plataformas digitais. O caso Airbnb**

RECIFE
2023

JOSILENE HENRIQUES DA SILVA

**A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA ECONOMIA DO COMPARTILHAMENTO:
Um estudo sobre a responsabilidade civil das plataformas digitais. O caso Airbnb**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharela em Direito pela Universidade Federal de Pernambuco.

Área de concentração: Direito do consumidor.

Orientador: Professor Dr. Humberto João Carneiro Filho.

RECIFE
2023

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Silva, Josilene Henriques.

A proteção do consumidor na economia do compartilhamento: um estudo sobre a responsabilidade civil das plataformas digitais. O caso Airbnb / Josilene Henriques Silva. - Recife, 2023.

66 f.

Orientador(a): Humberto João Carneiro Filho

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Jurídicas, Direito - Bacharelado, 2023.

1. Economia do compartilhamento. 2. Responsabilidade civil. 3. Proteção do consumidor. I. Carneiro Filho, Humberto João. (Orientação). II. Título.

340 CDD (22.ed.)

JOSILENE HENRIQUES DA SILVA

**A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA ECONOMIA DO COMPARTILHAMENTO:
Um estudo sobre a responsabilidade civil das plataformas digitais. O caso Airbnb**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito parcial para obtenção do título
de Bacharela em Direito pela Universidade
Federal de Pernambuco.

Aprovado em: 19/04/2023.

BANCA EXAMINADORA

Professor Dr. Humberto João Carneiro Filho (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Professora Dra. Larissa Leal (Examinadora interna)
Universidade Federal de Pernambuco

Ma. Fabiana Prietos Peres (Examinadora interna)
Universidade Federal de Pernambuco

AGRADECIMENTOS

Quando decidi fazer um segundo curso de graduação, não imaginava todas as vivências pelas quais passaria. O amigos mais próximos sabiam que eu estava buscando algumas mudanças. Faltava algo, mas reiniciar depois de um caminho já percorrido é, no mínimo, desafiador.

Agora, olhando para trás, vejo que foi a melhor decisão que poderia ter sido tomada. Isso porque conheci pessoas inspiradoras, fiz amigos, aprendi muito e entendi que não se pode contrariar a vontade que nasce do coração.

Portanto, é com este sentimento que quero agradecer aos ‘velhos’ amigos, que me apoiaram antes mesmo de tudo ser iniciado, aos ‘novos’ amigos, que estiveram comigo nesta jornada - contraditoriamente tão longa e tão curta -, aos professores que nos ajudaram na condução deste processo, aos colegas de turma, aos chefes e ex-chefes. Enfim, aos que entenderam, apoiaram, flexibilizaram, incentivaram e, assim, contribuíram para que o desejo se tornasse realidade.

Agradecimento especial a Deus e à minha família, responsável pelo que sou; bem como a Ana Maria, que torce por mim desde que éramos crianças; às todas lindas Ana Rabello, Soraya Loureiro, Renata Duarte e Socorro Costa por todo o carinho que me dedicam; e à Bianca Rosa, inclusive pelos conselhos e por ter sido uma verdadeira mentora na Administração Pública. Serei sempre grata pelo apoio que me deram.

Também de maneira especial, agradeço a Amanda Claudino, a Antônio Peres e a Fábio Araújo. ‘Nós 4’ construímos uma linda história na FDR. Vocês foram importantes e, em alguns momentos, fundamentais. Que bom que nos encontramos!

De igual maneira ao meu orientador, Professor Humberto, escolhido por seu nível de exigência e de comprometimento, por ter ajudado a construir a pesquisa com valiosas contribuições. Ainda bem que me aceitou como sua orientanda!

Grata aos demais que contribuíram direta ou indiretamente com este trabalho. Entendo que não se constrói nada sem ajuda. É preciso agradecer aos que estiveram dispostos a parar, a olhar, a escutar, a confortar, a dar as contribuições necessárias ou que julgaram pertinentes e a indicar o caminho. No fim, tudo se transforma em aprendizado. Gratidão a todos!

RESUMO

Considerado o contexto de rápido desenvolvimento tecnológico e de novos padrões de consumo promovidos pela economia do compartilhamento, o presente estudo teve como objetivo analisar a responsabilidade civil das plataformas digitais de acesso a bens e serviços. Assim, utilizando o Airbnb como objeto e com base na jurisprudência de alguns tribunais selecionados, buscou-se compreender como os institutos do Código de Defesa do Consumidor (CDC) têm sido utilizados para viabilizar a proteção dos usuários desse serviço. A questão foi suscitada uma vez que a referida entidade se apresenta como mera intermediadora da oferta de hospedagem, aproximando anfitriões e hóspedes. Nesse sentido, chama atenção a tentativa de se eximir da obrigação de reparar eventuais danos provenientes do vínculo contratual. Não obstante, evidenciada a relação de consumo, verificou-se que a ideia de cadeia de fornecimento, amparada na teoria do risco-proveito, foi um dos fundamentos para responsabilização da plataforma, tendo sido considerada, na maioria dos casos, objetiva e solidariamente responsável pela falha na prestação do serviço ofertado.

Palavras-chave: Economia do compartilhamento; Responsabilidade civil; Proteção do consumidor; Plataformas digitais; Airbnb.

ABSTRACT

The aim of the current study is to analyze the civil liability of goods and services' digital platforms for access in the context of fast technological development and of new consumption patterns promoted by the sharing economy. Thus, Airbnb was herein used as object of study, based on judge-made law issued by some selected courts, to help better understanding how Consumer Defense Code (CDC) institutes have been used to protect users of the aforementioned services. This issue was raised because the referred entity presents itself as mere accommodation-offer intermediary to bring hosts and guests together. Thus, attention was drawn to its attempt to exempt itself from the obligation to repair any damage arising from contractual bonds. However, once the consumption relationship was evidenced, it was perceived that the idea of a supply chain - supported by the risk-benefit theory - was one of the foundations to make the aforementioned platform objectively and jointly accountable for failures in supplying the offered service, in most cases.

Keywords: Sharing economy; Civil accountability; Consumer protection; Digital platforms; Airbnb.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

B2C - *Business to Consumer*

C2C - *Consumer to Consumer*

CDC - Código de Defesa do Consumidor

CNJ - Conselho Nacional de Justiça

MTUR - Ministério do Turismo

P2P - *Peer-to-peer*

STF - Supremo Tribunal Federal

STJ - Superior Tribunal de Justiça

TJDFT - Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios

TJMG - Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais

TJPR - Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

TJRJ - Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

TJRS - Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul

TJSP - Tribunal de Justiça de São Paulo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 AS DISRUPÇÕES DA ECONOMIA DO COMPARTILHAMENTO	13
2.1 O ACESSO A BENS E SERVIÇOS COMPARTILHADOS	15
2.2 A PLURALIDADE DE VÍNCULOS NA RELAÇÃO CONTRATUAL	17
2.3 A CONFIGURAÇÃO DA RELAÇÃO DE CONSUMO	18
3 A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO ÂMBITO DA ECONOMIA DO COMPARTILHAMENTO	21
3.1 A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR NO ÂMBITO DAS PLATAFORMAS DIGITAIS	21
3.2 A REGULAMENTAÇÃO DAS PLATAFORMAS DIGITAIS E A OFERTA DE HOSPEDAGEM	24
3.3 A RESPONSABILIDADE DAS PLATAFORMAS DIGITAIS E A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR	29
4 REVELANDO O OBJETO DE ESTUDO: O AIRBNB E OS TERMOS DE SERVIÇO DA PLATAFORMA	33
4.1 A ESCOLHA DO AIRBNB E A IDENTIFICAÇÃO DE SEUS TERMOS DE SERVIÇO	34
4.2 O POSICIONAMENTO DO AIRBNB QUANTO AO USO DA PLATAFORMA	35
5 A RESPONSABILIDADE DO AIRBNB NA INTERMEDIACÃO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM: O QUE REVELA A JURISPRUDÊNCIA DOS TRIBUNAIS SELECIONADOS?	40
5.1 A SELEÇÃO DOS TRIBUNAIS E OS CRITÉRIOS DE ANÁLISE	40
5.2 LIDES RECORRENTES E ALEGAÇÕES DO AIRBNB	42
5.3 A CADEIA DE FORNECIMENTO E A RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO AIRBNB	47
5.4 O ALCANCE DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA ECONOMIA DO COMPARTILHAMENTO	54
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	61
REFERÊNCIAS	64

1 INTRODUÇÃO

Em um contexto de avanço tecnológico e de rápidas mudanças na maneira como se dão oferta e consumo de bens e serviços, têm surgido novos modelos de negócios com base no acesso a partir de plataformas digitais, com priorização de trocas, compartilhamentos, assinaturas de produtos e *streaming*.

Nesse aspecto, a presente pesquisa se fundamenta no que vem sendo denominado de economia do compartilhamento, sobretudo considerando as alterações na estrutura da relação de consumo, cada vez mais pautada nas plataformas digitais de acesso.

Amparada em ferramentas de interação virtual, essa relação se dá por meio da oferta de serviços e produtos por indivíduos que, em princípio, não se enquadrariam na categoria tradicional de fornecedores, visto que, muitas vezes, essa atividade acontece de maneira esporádica como maneira de monetizar algo sem uso, incluindo vestuário, brinquedos, ferramentas, veículos, acomodações em residências e até obras de arte.

Em síntese, a economia do compartilhamento tem propiciado novos modelos de negócios baseados no acesso a bens e serviços, desenvolvendo-se, sobretudo, por meio de transações em rede do tipo *peer-to-peer*, podendo se dar de maneira gratuita ou remunerada e geralmente sem resultar em mudança de propriedade.

Nesse mesmo contexto, desenvolve-se também a ideia do *status* ligado à experiência de consumo, de modo que, com maior ênfase, os objetivos pessoais deixam de estar relacionados à acumulação de patrimônio e passam a ser a vivência, incluindo, por exemplo, atividades como o turismo.

Essas transformações trazem reflexos em diversas áreas da vida, não apenas sociais, mas também nos âmbitos econômico, político e jurídico, com questões relacionadas à uberização¹ e ao Direito do trabalho, ao Direito tributário, aos Direitos reais, como propriedade e posse, e ao Direito do consumidor.

Observa-se, contudo, que tais mudanças têm sido mais rápidas que os processos legislativos, em especial quanto à regulamentação de novos serviços e das relações jurídicas dos quais derivam (OLIVEIRA, 2017; SOUZA, RODRIGUES, 2020).

¹ O termo se relaciona à precariedade das relações de trabalho, por meio das quais o trabalhador, além de sua força produtiva, passa a ser responsável também pelos instrumentos de produção. Isso é particularmente emblemático quando se analisam as novas modalidades de serviços intermediadas por plataformas, por exemplo, consideradas as condições dos motoristas de aplicativo como Uber. Tal mecanismo resulta da intensificação dos processos produtivos automatizados que são capazes de criar cadeias geradoras de valor inteiramente controladas por meios digitais. ANTUNES, Ricardo. O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital. São Paulo: Boitempo, 2018.

Um desses serviços baseados no compartilhamento é o Airbnb, que se coloca como meio de intermediação para anúncios e reservas de acomodações. Seu objetivo é “tornar o compartilhamento fácil, agradável e seguro” (AIRBNB, 2022).

Por meio de sua plataforma digital, os perfis e anúncios são verificados, as reservas são realizadas e as cobranças são debitadas. Tudo isso em troca de uma porcentagem dos valores de cada hospedagem sobre o lucro do anfitrião. Ainda assim, conforme consta no seu site, “o Airbnb não exerce controle sobre a conduta dos anfitriões e se exime de qualquer responsabilidade” pela prestação do serviço de hospedagem (AIRBNB, 2022).

Como se pode constatar, se antes, essa relação, via de regra, poderia ser exemplificada pelo modelo linear fornecedor-consumidor, há agora, necessariamente, ao menos, três sujeitos: o consumidor, o indivíduo que oferta o serviço e o intermediador. Portanto, como ensina Marques (2017), passa a ser comum a correlação de contratos em virtude de múltiplos contratantes.

Vale pontuar que, apesar de algumas dessas mudanças terem repercutido na estrutura de fornecimento do turismo, nessa atividade econômica já era comum a existência de vários fornecedores para a constituição dos pacotes turísticos, incluindo transporte, hospedagem, alimentação e ingressos para atrativos, intermediados por uma agência.

Entretanto, a diferença dos serviços de hospedagem contratados por meio de plataformas, além da maneira como se dá a intermediação, está também na ausência da oferta profissional do serviço e na utilização de espaços ociosos existentes na propriedade do anfitrião, seja apenas um cômodo ou mesmo todo o imóvel.

A despeito de tais aspectos, as aludidas plataformas se apresentam como simples meios de intermediação entre pares, tendo com isso o propósito de eximir de eventuais danos provenientes da relação contratual estabelecida. Assim, com base na ideia de cadeia de fornecimento, indaga-se: é possível afastar do Airbnb a responsabilidade pela falha na prestação do serviço de hospedagem ofertado pelo anfitrião?

Nesse sentido, teve-se como objetivo geral analisar a responsabilidade civil das plataformas intermediadoras de bens e serviços, tendo como objeto de estudo o Airbnb. Em vista disso, foram elencados os seguintes objetivos específicos: a) investigar o posicionamento da doutrina a respeito da intermediação de serviços realizada pelas plataformas digitais; b) identificar o posicionamento do Airbnb quanto à responsabilidade civil relativa à prestação de serviços ofertados em sua plataforma; c) examinar, na jurisprudência, como a proteção do consumidor tem sido abordada considerando a intermediação das plataformas digitais como o Airbnb.

Quanto às técnicas de coleta de informações utilizadas neste estudo, além de pesquisa bibliográfica, foram realizadas consultas à jurisprudência e à legislação sobre o tema, em especial a partir das normas de proteção ao consumidor e das iniciativas de regulamentação da oferta de hospedagem por meio das plataformas digitais de acesso. Foram examinados também os termos de serviço do Airbnb, relativos aos contratos executados no Brasil.²

Quanto à revisão de conteúdo, apesar de considerável produção sobre o tema, procurou-se fazer um recorte, retirando do escopo da presente pesquisa as obras que, apesar de tratarem da economia do compartilhamento, considerando o fenômeno a partir de outras perspectivas, não apresentavam relação com a análise aqui pretendida.

Em relação à jurisprudência dos tribunais selecionados³, atentou-se às normas de defesa do consumidor, para analisar como seus institutos têm sido aplicados diante do novo paradigma de consumo. Ou, em outros termos, para verificar o alcance da noção de independência entre o serviço de hospedagem e a intermediação realizada pela plataforma, de modo a afastá-la ou não da condição de fornecedora e, por conseguinte, a sua responsabilidade por eventuais danos sofridos pelo ‘hóspede-consumidor’.

A relevância da pesquisa, portanto, fundamenta-se na problemática em torno da proteção do consumidor, buscando compreender se os institutos do sistema consumerista apresentam respostas aos conflitos oriundos desse novo paradigma de consumo, em especial quanto à responsabilidade das plataformas de intermediação de serviços.

Trata-se, portanto, de uma pesquisa qualitativa que busca analisar a responsabilidade do Airbnb em virtude da intermediação do serviço de hospedagem quando realizado por um sujeito não profissional, tendo como fundamento a proteção do consumidor, cuja situação de vulnerabilidade ganha ênfase no contexto das plataformas digitais.

Todos esses aspectos são discutidos na presente pesquisa, que, além dessa breve introdução, possui mais quatro capítulos, sendo o segundo voltado para a discussão a respeito da economia do compartilhamento e a caracterização da relação de consumo a partir das novas estruturas de oferta de bens e serviços intermediada por plataformas digitais.

²Além de regras gerais de uso, existem normas específicas relacionadas pelo Airbnb para adequação ao ordenamento de outros países, como no Japão, onde os anfitriões devem exibir o número de licença junto à divulgação na plataforma. Conforme consta nos termos de serviço, desde 2018, com a vigência da Lei Japonesa de Hotéis e Pousadas, a inobservância desse requisito tem levado à desativação dos anúncios irregulares. Em outro aspecto, também há referência a acordo de arbitragem e renúncia à ação coletiva para as reclamações registradas nos Estados Unidos, por exemplo.

³ Para esta seleção foi utilizada uma combinação de dois critérios: o porte dos tribunais e o número de embarques nacionais por Estado, conforme descrição realizada no tópico 5.1.

O terceiro compreende a discussão sobre o desafio da proteção do consumidor nesse novo paradigma de consumo, em especial quanto à sua vulnerabilidade; apresentando, ainda, alguns aspectos da regulamentação desse mercado, tendo como ponto central a intermediação de hospedagem no país; além de refletir também sobre alguns aspectos da responsabilidade dessas plataformas digitais.

O quarto capítulo inclui a descrição do objeto da pesquisa e a escolha do Airbnb, em razão de sua finalidade lucrativa na oferta de hospedagem, e por se voltar essencialmente para anfitriões não profissionais, distinguindo-se de outras plataformas de acesso. Igualmente, são analisados os termos de serviço do Airbnb, relativos aos contratos executados no país.

O quinto capítulo apresenta os critérios de seleção dos tribunais, a escolha dos acórdãos, os parâmetros de análise aplicados à pesquisa, com indicação dos litígios mais recorrentes, as alegações do Airbnb e os fundamentos utilizados na solução dessas lides. Portanto, foi a partir dessa delimitação que se buscou compreender o alcance da proteção do consumidor no âmbito da economia do compartilhamento.

Por fim, são apresentadas algumas considerações sobre os resultados alcançados, a abrangência do estudo e as limitações encontradas durante a análise empreendida. Além disso, são apontados alguns aspectos que, por não terem sido explorados de maneira mais detalhada na presente pesquisa, podem servir a futuros estudos sobre o tema.

2 AS DISRUPÇÕES DA ECONOMIA DO COMPARTILHAMENTO

Existem distintas maneiras de avaliar a economia do compartilhamento, seja sob a perspectiva econômica e a otimização de recursos ou a partir da ênfase nos aspectos culturais, contemplando-se, por exemplo, a busca do consumo sustentável. Em comum está a ideia de disrupção do modelo tradicional de apropriação de bens, antes primordialmente pautado na propriedade. É nessa perspectiva, portanto, que mais recentemente o consumo tem se voltado para a posse e a experimentação.

Essa mudança impulsionou o compartilhamento de bens ociosos a partir do surgimento de plataformas digitais de acesso e novos *marketplaces* por meio da estrutura *peer-to-peer*, impactando significativamente os padrões de consumo e de negócios, sobretudo em segmentos como filmes, música, hospedagem e alimentação (FERREIRA *et al.*, 2016). São exemplos desses novos modelos a Uber, o Airbnb, o Couchsurfing, a Netflix e o Spotify.

É preciso ressaltar, contudo, que não há unanimidade quanto à designação desses novos padrões de consumo, de modo que alguns autores procuram diferenciá-los a partir das ideias de compartilhamento, consumo colaborativo e economia do acesso.

Apesar da falta de precisão quanto a esses conceitos, Gerhard, Silva Júnior e Câmara (2019), por exemplo, fazem uma distinção entre economia de acesso e economia do compartilhamento, considerando que, no primeiro caso, a mudança em relação ao mercado tradicional é a mera reformulação de práticas convencionais. Assim, suas características são semelhantes às trocas puramente econômicas, pois permanece inalterada a busca de maximização dos interesses individuais.

Já em relação à economia do compartilhamento, esses autores mencionam que se trata de um conceito bastante amplo que, de maneira geral, compreende atividades de mercado não centradas somente no aspecto financeiro. Correspondem, portanto, a práticas econômicas *sui generis*.

Por outro lado, ainda de acordo com Gerhard, Silva Júnior e Câmara (2019, p. 802-803), há semelhanças entre os dois modelos, pois ambos estão centrados no acesso:

O que ambos os modelos de relações econômicas possuem em comum é o escopo na ampliação do acesso. Tanto a economia do compartilhamento quanto a economia do acesso possuem como objetivo o desenvolvimento de modelos de negócio ou de relações sociais que incrementem as possibilidades dos agentes de mercado, facilitando as suas interações, trocas ou compartilhamentos. O acesso, portanto, é o elemento central que une as duas economias.

De maneira geral, essas classificações buscam distinguir a mera prática de mercado, amparadas nos princípios capitalistas, e as alternativas de compartilhamento que buscam se inserir numa lógica de sustentabilidade. Nesse sentido, como mencionado por Ferreira *et al.* (2016), a partir das considerações de Habibi, Kim e Laroche (2013), o consumo colaborativo (P2P) estaria no meio desses dois polos.

Citando autores como Goel (2014) e Erving (2014), Ferreira *et al.* (2016), caracterizam a economia compartilhada como um híbrido entre o capitalismo e o consumo colaborativo puro, pautado no vínculo das relações sociais e não na mera troca financeira da mercadoria.

Por sua vez, segundo Gerhard, Silva Júnior e Câmara (2019), além do compartilhamento, a cooperação, a possibilidade de ganhos não financeiros e a própria alteridade constituem importantes componentes presentes nas práticas de consumo colaborativo.

Botsman e Rogers (2011) defendem que a existência de aspectos não meramente econômicos se pauta nas mudanças de valores e no desenvolvimento de uma consciência crítica sobre a finitude dos recursos naturais, o que resultaria, em última instância, numa mentalidade coletiva, denominada por eles como “geração nós”, cuja conexão se dá além do consumismo.

Segundo explicam esses dois autores, todas as práticas relativas ao consumo colaborativo podem ser distribuídas em três subsistemas: a) os sistemas de serviços de produtos; b) os mercados de redistribuição e; c) os estilos de vida de colaboração.

O primeiro está atrelado a uma nova mentalidade de uso, por meio da qual não se busca mais o produto, mas o benefício que este pode oferecer, de modo que um mesmo objeto, seja de propriedade de uma empresa ou uma pessoa, seja compartilhado por vários usuários. Portanto, como explicam os autores, a maneira de lidar com as coisas passa da propriedade para o uso.

O segundo se refere às redes de distribuição de mercadorias usadas, fomentando a reutilização e a revenda de itens antigos. A importância desse modelo é que reduz o desperdício e a necessidade de nova produção, impactando de maneira positiva no uso de recursos naturais e, por isso, pode ser considerada uma forma sustentável de comércio.

O terceiro está relacionado à troca de ativos, por vezes intangíveis, por pessoas com interesses comuns e que passam a compartilhar tempo, espaços, tarefas e habilidades entre si. A motivação nem sempre é ganhar dinheiro, mas sim integrar uma comunidade ou reforçar a ideia de fazer a coisa certa (BOTSMAN; ROGERS, 2011).

Apesar de todos esses aspectos, Ferreira *et al.* (2016) indicam alguns estudos cujos resultados sugerem que os benefícios econômicos ainda configuram a principal motivação de quem busca algum produto ou serviço por meio das plataformas de acesso ao consumo colaborativo.

Igualmente, como pontuado por Gerhard, Silva Júnior e Câmara (2019), alguns autores mencionam, inclusive, que os elementos centrais da economia tradicional, como a maximização dos ganhos individuais, estariam inalterados, mas agora sob outra configuração. O que suscitaria dúvidas sobre a existência de uma economia de compartilhamento.

Críticas mais contundentes relacionadas ao modelo colaborativo se referem à exploração dos trabalhadores, vez que estes, apesar da referência a "microempreendedores", não possuem autonomia e permanecem sem direitos, sendo subordinados às empresas de tecnologia que intermedeiam a prestação do serviço junto aos consumidores, como sugerem alguns estudos (FERREIRA *et al.*; 2016).

Assim, considerando a falta de consenso quanto à delimitação conceitual e uma vez que o objetivo aqui exposto não é analisar a motivação dos indivíduos que buscam satisfazer suas necessidades por meio do acesso a bens e serviços, para efeitos da presente pesquisa, os modelos serão tratados sem distinção.

Utiliza-se, assim, o sentido empregado por Marques (2017), segundo o qual a economia do compartilhamento pode ser entendida como um sistema negocial de trocas, gratuitas ou não, intermediado por plataformas digitais de consumo.

2.1 O ACESSO A BENS E SERVIÇOS COMPARTILHADOS

A ideia de acesso, que fundamenta a economia do compartilhamento, pauta-se no princípio de que não é preciso ter a propriedade de algum bem para se ter acesso a seus benefícios. Essa máxima fez surgir diversas oportunidades de negócios por meio das quais as trocas de produtos e serviços são efetivadas.

Tomar bens que você não usa o tempo todo e cobrar uma taxa para que outras pessoas os usem é a base por trás dos inúmeros sites entre pares que estão surgindo [...]. Essa “capacidade ociosa” de bens subutilizados é redistribuída e as pessoas podem ganhar dinheiro com pertences que estavam apenas ociosos (BOTSMAN; ROGERS, 2011, p. 88-89).

Se antes, essas trocas eram realizadas em menor escala e de maneira direta, seja por meio de interações de confiança entre conhecidos, a exemplo dos empréstimos pessoais, ou por aluguel e locação, há agora um impulso para que as interações aconteçam em número sem precedentes, vez que são facilitadas pelo avanço tecnológico disponível, sobretudo em função da internet. Como explicado por Marques (2017, p. 251):

A economia do compartilhamento é, em última análise, um movimento econômico. Remunera-se aquilo que antes era “uma carona”, “uma hospedagem de final de semana de parentes dos amigos”, uma cortesia (usar a furadeira do vizinho, a vaga extra da garagem, a churrasqueira do amigo em dia de aniversário), transformando em economia, o que era realmente gratuito. Serve também para viabilizar o acesso a produtos e utilidades de maior custo (a exemplo do car-sharing, Zipcar etc.), que permite definir de forma precisa as necessidades a serem satisfeitas (transporte eventual para o centro, para os cinemas ou para o aeroporto) e o dispêndio apenas daquilo que for utilizado (mensalidade, gasolina utilizada de um local a outro, sem pagar estacionamento).

Outro aspecto relevante é o baixo custo de transação para fazer combinar oferta e demanda. Segundo Botsman e Rogers (2011), antes da internet esses custos eram bastante elevados, resultando na ineficiência e, por conseguinte, inviabilidade de qualquer rede de compartilhamento. Assim, estabelecidos os elementos essenciais do consumo compartilhado, surgem os intermediários atuando como plataformas digitais onde os pares se encontram. Nesse sentido, é possível afirmar que sua função é criar o ambiente adequado à concretização do acesso.

Para viabilizar as trocas entre desconhecidos, por exemplo, a confiança é estabelecida a partir da reputação dos participantes, que são avaliados por seus pares. Incluem-se, ainda, formas seguras de pagamento e de garantia da transação. Pela intermediação que realizam, essas plataformas digitais costumam cobrar uma porcentagem sobre o valor auferido por aquele que disponibiliza o produto ou serviço.

Portanto, em síntese, o consumo colaborativo tem sua configuração composta pelo par-provedor ou usuário-fornecedor, aquele que oferece o bem ou serviço, e pelo par-usuário ou usuário-consumidor, interessados nos produtos disponibilizados pelos primeiros (BOTSMAN, ROGERS, 2011; SOUZA, RODRIGUES, 2020). E ligando esses dois, estão as plataformas digitais, que atuam viabilizando o acesso a bens e serviços ofertados.

2.2 A PLURALIDADE DE VÍNCULOS NA RELAÇÃO CONTRATUAL

Em algumas atividades econômicas, é comum a existência de múltiplos fornecedores de serviços e produtos, a exemplo da organização dos pacotes turísticos, que inclui transporte, hospedagem, alimentação, entretenimento, seguro, etc., revelando a existência de uma cadeia de fornecimento bem definida.

De maneira semelhante, esse aspecto também está presente no âmbito da economia do compartilhamento, mas nem sempre é possível identificar os diferentes fornecedores que fazem a intermediação do negócio. Embora, nesses casos, como explicado por Marques (2017), exista uma pluralidade de vínculos estabelecida em torno das plataformas digitais.

A autora explica como os múltiplos vínculos se fazem presentes nessa cadeia de fornecimento, incluindo o desenvolvedor do *software*, a loja virtual do aplicativo, além da plataforma digital que atua como intermediador do acesso a bens e serviços e viabiliza todos os outros contratos.

Como mencionado por Miragem (2019), a pluralidade de fornecedores pode ser descrita considerando, tanto aqueles que prestam o serviço quanto os que organizam e formatam a contratação, os que facilitam o pagamento e os que controlam sua execução.

Com base nesses aspectos, para Souza e Rodrigues (2020), a economia do compartilhamento reforça o modelo plurilateral de contrato, por meio do qual os diferentes deveres convergem para um mesmo centro de interesses.

Portanto, ainda que possa parecer que a negociação se faz tão somente entre pares, na verdade, para que a plataforma possa viabilizar a troca, outros sujeitos são chamados a participar, ainda que de maneira ‘oculta’. Considerando a existência desses intermediadores, Marques (2017) sugere, em substituição à ideia de ‘cadeia’, a utilização do termo ‘rede’, uma vez que é mais apropriado para definir essas múltiplas relações na economia do compartilhamento.

A rede, nesse caso, é definida pelo fenômeno da conexidade que resulta da especialização produtiva dos fornecedores e opera para atingir um fim econômico unitário, qual seja, a troca entre o sujeito que oferta e o que adquire o bem ou serviço. Portanto, como descrito por Marques (2017, p. 262), “[...] se a finalidade supracontratual comum é de consumo, todos os contratos são de consumo por conexidade ou acessoriedade [...]”.

Ainda segundo a autora, o reflexo mais significativo dessa relação de múltiplos vínculos é justamente a solidariedade entre os fornecedores que a constituem e que, por isso,

passam a dividir a responsabilidade pelos danos causados por fato ou vício, conforme previsão expressa do CDC.

Tal entendimento também foi apresentado por Leonardo (2013) a partir da ideia de conexidade contratual, enquanto aspecto do conjunto de relações jurídicas estabelecidas em torno de objetivos comuns. Nesse âmbito, destacam-se as redes contratuais, por viabilizarem as operações produtivas necessárias ao alcance do consumidor.

Para o autor, essa ideia foi incorporada ao CDC e pode ser percebida pela cadeia de responsabilidade, que passa a atingir todos os contratos alinhados para viabilizar o fornecimento massificado de determinado produto ou serviço (LEONARDO, 2013).

Com base nessa construção teórica, é possível concluir que as plataformas digitais não podem ser consideradas meras intermediárias entre interessados, pois ao intervir no negócio, passam a integrar a teia formada para alcançar o consumidor. Portanto, como fornecedoras, são também integrantes da cadeia de fornecimento.

Ademais, outra característica peculiar das transações realizadas por meio dessas plataformas é que os outros consumidores são chamados a participar do processo por meio de suas avaliações, passando a contribuir com a rede. Isso demonstra não apenas a relevância da reputação na economia do compartilhamento, mas, sobretudo, a capilaridade das relações estabelecidas, ainda que seu principal elemento seja a plataforma de acesso.

2.3 A CONFIGURAÇÃO DA RELAÇÃO DE CONSUMO

Via de regra, a configuração de uma relação de consumo está baseada na organização profissional de uma atividade ou no seu exercício habitual com vista à obtenção do lucro, bem como em função do destinatário final. Assim, o consumo colaborativo faz ressalva a essa definição ao possibilitar que dois indivíduos realizem trocas de maneira não profissional, mas amparadas por uma relação consumerista.

Na análise de Marques (2017), a economia do compartilhamento transformou os contratos diretos, antes realizado entre sujeitos iguais, em um negócio intermediado que, sob um novo arranjo, passa a ser amplamente oferecido no mercado de consumo.

Nesse aspecto, é importante destacar a presença do provedor que faz a intermediação⁴, dando ensejo à relação de consumo. Isso porque, apesar de o negócio ser

⁴ ‘Plataforma digital’, ‘plataforma de acesso’, ‘guardião de acesso’ ou ‘provedor de aplicações’ são termos utilizados pela doutrina para designar o intermediário que atua aproximando os interessados em realizar uma

realizado por duas pessoas leigas, a feição consumerista se dá pela atuação do fornecedor principal, cuja atividade é organizada de maneira profissional e voltada à obtenção lucro.

Assim, embora não exclusivamente, essa estrutura corresponde a negócios realizados entre pares ou pessoas não profissionais, intermediadas por um provedor ou guardião de acesso. Este, por sua vez, participa do negócio não apenas pela disponibilização da plataforma, mas também pela imposição de regras, como critérios de avaliação e reputação, mediante porcentagem sobre os ganhos auferidos na troca, etc.

Em virtude dessa intermediação, realizada de maneira habitual e visando à obtenção de lucro, resta configurada a posição de fornecedor daquele que, mesmo não ofertando o produto ou serviço, atua como meio para que as trocas sejam realizadas.

Na definição utilizada por Marques (2017, p. 254), são os “guardiões de acesso” ao consumo compartilhado ou *gatekeeper*. Em suas palavras, “[...] aquele que organiza o *locus* de compartilhamento não é um terceiro, é sempre um fornecedor, o guardião do acesso, e como fornecedor será por isso responsabilizado”.

Nesse sentido, é possível questionar se o ‘vendedor leigo’, aquele que efetivamente faz a oferta, também poderia ser considerado fornecedor, uma vez que exerce a atividade de maneira remunerada, mas nem sempre de maneira tão eventual. Segundo Marques (2017), essa dúvida indica a crise de papéis propiciada pela economia do compartilhamento.

Do ponto de vista da oferta, para a autora, no consumo compartilhado é possível distinguir o fornecedor direto, que oferece os produtos e serviços, e o fornecedor indireto, aquele que cria e controla o acesso ao negócio. E ainda que realizada de maneira não profissional pelo indivíduo ‘leigo’, a prestação do serviço fica “contaminada” pela existência desse segundo. É a presença desse provedor que transforma o vínculo com quem adquire o produto ou serviço em verdadeira relação de consumo.

Por sua vez, para Carpena (2020), há dois consumidores da intermediação realizada, de modo que o par-provedor pode ser considerado, ao mesmo tempo, tanto consumidor da plataforma quanto fornecedor em relação ao par-usuário. Assim, fica evidente que, nesse novo modelo, não se pode definir os papéis da relação consumerista a partir de estruturas lineares.

Portanto, ao compartilhar produtos e serviços nas plataformas digitais, aquele que atua de maneira não profissional, conforme o caso, também poderá ser considerado fornecedor em virtude dessa relação previamente estabelecida. Nesse sentido, conclui a

troca, com valor financeiro ou não, por meio do consumo colaborativo. No presente trabalho, portanto, serão usados de maneira indistinta.

autora, possui os deveres de boa-fé, de cooperação e de cuidado com a saúde e com os dados do consumidor, de maneira semelhante ao fornecedor na economia convencional.

Ademais, não se pode perder de vista que os anfitriões não estão restritos aos indivíduos que oferecem um espaço ocioso de sua propriedade, de modo que tem sido cada vez mais comum o uso da plataforma por investidores profissionais, com números expressivos de unidades ofertadas nesse mercado, conforme pontuado por Souza (2016).

Por isso, essa discussão, ainda que inicial, põe em destaque os desafios incorporados ao ordenamento jurídico, uma vez que as novas configurações trazidas pela economia do compartilhamento, dificilmente, podem ser analisadas a partir de respostas apresentadas por modelos antigos de negócios.

Nesse sentido, faz-se importante refletir sobre os papéis desempenhados, considerando, inclusive a dupla posição do par-fornecedor, tanto em relação à plataforma quanto ao destinatário do serviço ofertado, objeto da intermediação. Qualquer dos raciocínios utilizados não pode perder de vista a ideia de vulnerabilidade do consumidor, seja como princípio que orienta o sistema consumerista ou como direito que fundamenta sua defesa.

3 A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO ÂMBITO DA ECONOMIA DO COMPARTILHAMENTO

É recorrente na doutrina a menção a um novo padrão de consumo propiciado pela economia do compartilhamento. Nesse sentido, aspecto relevante diz respeito aos conceitos de fornecedor e de consumidor, algumas vezes, colocados em ‘igualdade’ como pares, meramente intermediados. Contudo, é forçoso reconhecer que a condição de vulnerabilidade do par-consumidor pode ser ainda mais visível em virtude da estrutura que o consumo colaborativo exige para ser viabilizado.

Assim, em razão dessas mudanças, interessa entender se os institutos de proteção consumidor podem ser utilizados, ainda que não se desconsidere a necessidade de outras normas, como relativas ao uso da internet e à proteção de dados, inclusive para regulamentação das plataformas digitais que, na qualidade de fornecedoras, não podem se eximir de suas responsabilidades.

3.1 A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR NO ÂMBITO DAS PLATAFORMAS DIGITAIS

Como um dos preceitos gerais do Direito do Consumidor, o princípio da vulnerabilidade está relacionado à ideia de que este sujeito, nessa condição, está em desvantagem em relação ao fornecedor, constituindo o polo mais fraco na relação de consumo. Tal condição está positivada no art. 4º, I, do CDC como fundamento da Política Nacional de Relações de Consumo.

Segundo Miragem (2018), “o reconhecimento desta situação pelo direito é que fundamenta a existência de regras especiais, uma lei *ratione personae* de proteção do sujeito mais fraco da relação de consumo”, constituindo-se, pois, em presunção absoluta.

Para Lôbo (2012), a vulnerabilidade, presente em determinadas relações contratuais, a exemplo da consumerista, é o que fundamenta a intervenção legislativa e a consequente limitação da autonomia privada. Essa ideia passou a ecoar, sobretudo, após a massificação contratual e repercutiu na alteração de diversos ordenamentos jurídicos, compelidos a se adequar a situações para as quais o modelo liberal clássico não se mostrava viável.

Nesse sentido, destacam-se quatro tipos de vulnerabilidade: técnica, jurídica, fática e informacional. A primeira diz respeito à hipótese de que o consumidor não possui o conhecimento adequado ou suficiente sobre o que está adquirindo. Esse conhecimento técnico

é, na verdade, uma obrigação que recai sobre o fornecedor, na condição de quem oferece o produto ou serviço.

A vulnerabilidade jurídica está relacionada à hipótese de falta de conhecimento jurídico sobre direitos e deveres relativos à relação que estabelece, bem como à possibilidade de incompreensão, ou mesmo de uma compreensão limitada sobre as obrigações assumidas na celebração do contrato.

Esse segundo tipo de vulnerabilidade é presumida em relação ao consumidor quando pessoa natural, mas não em relação ao consumidor pessoa jurídica. Aliás, de maneira distinta, para este, a presunção, ainda que relativa, é a de que deve possuir as informações jurídicas necessárias para compreender as consequências de seus atos.

A vulnerabilidade fática diz respeito a “situações concretas de reconhecimento da debilidade do consumidor” em relação ao fornecedor, a exemplo da situação econômica, tendo em vista que não possui o mesmo poder financeiro que este.

Outro aspecto a ser observado se relaciona a situações específicas do consumidor, como a condição de idoso, criança, analfabeto ou doente. O que pode ser entendido como uma posição de vulnerabilidade agravada, de modo geral, exigindo do fornecedor o reforço de seus deveres de diligência e cuidado.

Por sua vez, a vulnerabilidade informacional diz respeito à insuficiência de dados sobre o produto ou serviço, de modo a influenciar o processo decisório de compra, tal como já definindo pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ)⁵, e que tem levado a abusos em virtude de informações insuficientes ou inadequadas sobre produtos, serviços e seus riscos, além de cláusulas e tipos contratuais, como advertido por Marques (2016).

Nesses termos, o CDC, no art. 39, inciso IV, define como prática abusiva o aproveitamento da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para convencê-lo a adquirir produtos ou serviços.

No âmbito das plataformas digitais, fala-se em hipervulnerabilidade do consumidor também em virtude do *deficit* informacional. Situação intensificada pela tecnologia e pelo uso de algoritmos para mapear os interesses de cada usuário, por exemplo. Circunstância ainda mais notória quando se consideram os grupos que tradicionalmente já são tidos como hipervulneráveis, entre os quais os idosos (VERBICARO; VIEIRA, 2020).

Assim, apesar da praticidade que as plataformas digitais proporcionam e da sensação de segurança originada pela reputação dos fornecedores, o uso da tecnologia e a

⁵ STJ. Terceira Turma. Informativo nº 510, de 18 de dezembro de 2012.

multiplicidade de vínculos presentes na cadeia de fornecimento, alguns dos quais ocultos, levam a riscos que não podem ser ignorados.

Isso porque, embora a confiança com base na avaliação dos usuários seja um relevante meio de proteção utilizado pelas plataformas digitais, a eficácia desse mecanismo, além de não ser bem mensurada, não substituiu a proteção devida pelas normas legais.

Fazendo referência aos contratos eletrônicos, Marques (2016), explica que a maneira como se dão esses acordos aumenta o fator de vulnerabilidade do consumidor contratante, não apenas pela virtualidade, mas, sobretudo, pela despersonalização do instrumento.

Esses aspectos podem ser verificados nos contratos mediados pelas plataformas de acesso, uma vez que são realizados por adesão mediante uma ‘simples’ concordância dos termos de uso, resultando, inclusive na banalização do acordo.

A falta de transparência dos termos de adesão, a linguagem utilizada, a virtualidade do instrumento e, em algumas situações, a falta de habilidade de lidar com as tecnologias são alguns elementos a serem considerados na análise de vulnerabilidade do consumidor no acesso às plataformas digitais, sobretudo quanto à discussão relativa à amplitude de proteção do CDC sobre esse tipo de vínculo contratual.

Nesse sentido, ponto interessante é trazido por Souza e Rodrigues (2020) quando se referem aos desafios impostos à tutela da vulnerabilidade contratual dos consumidores diante desse novo modelo de organização da atividade produtiva. Como demonstrado pelos autores, a partir das considerações de Carvalho (2016), além da pluralidade de vínculos, há também diversidade de aparência da relação jurídica, que poderá assumir caráter de locação, prestação de serviços, compra e venda, permuta ou mesmo se assemelhar a contrato atípico.

Além disso, na triangulação estabelecida entre a plataforma e os pares, de modo geral, tanto usuário-consumidor quanto usuário-fornecedor costumam estar na condição de vulnerabilidade em relação ao provedor, já que entram na relação contratual como aderentes às cláusulas estipuladas pela plataforma.

Assim, considerando o cenário de incerteza pela ausência de consenso quanto à aplicação da norma aplicável a cada caso, os autores sugerem que a solução para o problema está na própria ideia de vulnerabilidade dos contratantes.

Torna-se possível, assim, estender a incidência de normas protetivas do aderente, do consumidor, do locatário, do empregado, do passageiro, e assim por diante, aos contratos de *sharing economy*, ainda que não se subsumam estruturalmente às *fattispecie* descritas em lei, caso seja possível demonstrar, fundamentadamente, que aqueles instrumentos normativos se voltam, do ponto de vista funcional, à proteção de contratantes em situação de inferioridade semelhante àquela dos usuários na economia compartilhada (SOUZA; RODRIGUES, 2020, p. 05).

É importante lembrar que o CDC já qualifica consumidor e fornecedor. Ainda assim, se há divergência de entendimento quanto à condição da plataforma e daquele que adquire o produto ou serviço intermediado pela primeira, o exercício de hermenêutica, quando conduzido pelo princípio da vulnerabilidade, como sugerem os autores, não deixa dúvidas sobre a necessidade de proteção desse usuário.

O entendimento distinto configuraria um retrocesso ao retirar a proteção dos mais vulneráveis sob a alegação de que categorias como ‘plataforma digital’ e ‘usuários’ não se encontram perfeitamente enquadradas nas normas vigentes. Fato que, segundo Souza e Rodrigues (2020), demonstra a necessidade de aprimorar os instrumentos de tutela utilizados para que possam contemplar as demandas jurídicas criadas pela economia do compartilhamento, mas que não inviabiliza a proteção almejada.

3.2 A REGULAMENTAÇÃO DAS PLATAFORMAS DIGITAIS E A OFERTA DE HOSPEDAGEM

A proteção do consumidor está prevista na Constituição Federal, art. 5º, XXXI, como dever do Estado, que a promoverá na forma da Lei. Assim, configurada a relação consumerista, esta será regida precipuamente pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Não obstante, quando se discute a intermediação por meio das plataformas digitais, é comum verificar a existência de algumas regras voltadas ao estabelecimento de confiança entre os pares, por meio de termos de uso e políticas de privacidade. É o que se pode denominar de sistema de reputação.

Nesse sentido, segundo Botsman e Rogers (2011), os mercados baseados no consumo colaborativo permitem maior autonomia dos pares, favorecendo a confiança entre estranhos. Isso porque, na análise que fazem desses casos, as relações pessoais e o capital social voltam ao centro das trocas, como existia, tempos atrás, em pequenas comunidades.

A explicação para isso é que a reputação de cada um dos pares interfere nas negociações que realizam. Essa confiança conquistada, portanto, funciona como uma recompensa, uma moeda efetiva ou, em outros termos, capital de reputação, sendo, por isso, considerada o pilar da economia moderna (BOTSMAN; ROGERS, 2011).

Ao mesmo tempo, como a reputação de cada um depende da análise dos pares, tem sido comum a consideração de que os consumidores têm tipo maior atuação e, conseqüentemente, poder na relação estabelecida nos mercados colaborativos. Esse aspecto é

o principal argumento daqueles que defendem a inaplicabilidade das normas de proteção do consumidor para as transações feitas por pares nas plataformas digitais.

Sobre esse aspecto, Carvalho e Cardoso (2017) observam que os mecanismos de construção de confiança utilizados por essas plataformas, a exemplo da verificação, da reputação e do estabelecimento de seguro, contribuem para a proteção do consumidor, mas sua eficácia ainda não pode ser avaliada com precisão.

Por isso, não negam que a economia do compartilhamento coloca desafios aos princípios do direito do consumidor, questionando a aplicabilidade, ao modelo C2C, de um marco legal eminentemente pensado para o modelo B2C (CARVALHO; CARDOSO, 2017). É no âmbito dessa discussão que ganha destaque a problemática da responsabilidade das plataformas digitais no consumo colaborativo.

Nesse sentido, Miragem (2019) adverte inclusive que, diante de um novo paradigma, essa proteção não pode ficar adstrita ao CDC. Por isso, para o autor, faz-se necessário contemplar outras normas, a exemplo do marco civil da internet e da lei de proteção de dados, visando à regulação das plataformas digitais e à proteção do consumidor.

Por outro lado, como ensina Marques (2016), apesar de regular as relações mediadas pela internet, e de ter a defesa do consumidor como um de seus princípios, a Lei nº 12.965/2014 não dispõe sobre os contratos de consumo. Por isso, esse diálogo de normas é cabível e, segundo a autora, necessário.

Tal aspecto é ainda mais evidente quando se consideram as diferentes questões a serem abordadas pela falta de regulamentação do uso dessas plataformas. Nesse sentido, vale pontuar a discussão sobre a própria natureza da atividade realizada pelo anfitrião, se pode ser considerada como aluguel por temporada ou se caberia compará-la à prestação de serviço de hospedagem.

Esse debate foi suscitado pelo STJ no julgamento do Recurso Especial nº 1.819.075, quando analisou a pretensão de um condomínio que, por meio de ação cominatória em face dos proprietários de duas unidades, buscava o encerramento da locação e serviços de hospedagem realizada por eles.

Na ocasião, ratificando a decisão das instâncias ordinárias, o órgão julgou improcedente o recurso interposto pelos dois moradores, tendo como fundamento a contrariedade à convenção do condomínio, na medida em que a hospedagem ofertada por eles não atendia a destinação residencial.

Conforme evidenciado pelo voto vencedor da lavra do Ministro Raul Araújo, a atividade em comento pode ser definida como um contrato atípico de hospedagem, uma vez

que envolve a oferta de acomodação concomitante de pessoas sem vínculo entre si, de maneira independente e por período variados, utilizando-se, para tanto, de plataformas digitais especializadas.

Por essas características, a atividade não se adéqua à modalidade de aluguel por temporada, regida pela Lei nº 8.245/1991, nem aos tipos de hospedagem profissional regidos pela Lei nº 11.771/2008, como pode ser verificado no trecho a seguir:

Essa peculiar recente forma de hospedagem não encontra, ainda, clara definição doutrinária ou mesmo legislação reguladora no Brasil, e, registre-se, não se confunde com aquelas espécies tradicionais de locação, nem mesmo com aquela menos antiga, genericamente denominada de aluguel por temporada.

Tampouco a nova modalidade de hospedagem se enquadra dentre os usuais tipos de hospedagem ofertados, de modo formal e profissionalizado, por hotéis, pousadas, hospedarias, motéis e outros estabelecimentos da rede tradicional provisor de alojamento, conforto e variados serviços à clientela, regida pela Lei 11.771/2008.

Assim, mostra-se correto o entendimento das instâncias ordinárias de que os negócios jurídicos realizados pelos recorrentes não se enquadram nas hipóteses de locação previstas na Lei 8.245/91, configurando, na prática, contrato atípico de hospedagem.

Contrato atípico de hospedagem porque também inexistente, nas peculiares circunstâncias em que se dá a prestação do serviço, qualquer estrutura ou profissionalismo suficiente, exigidos na legislação pertinente, para a caracterização da atividade como empresarial e, assim, atrair a incidência da Lei 11.771/2008, referente ao turismo e à atividade de hospedagem típica.

(STJ. Quarta Turma. Recurso Especial nº 1819075-RS. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Redator para o Acórdão: Ministro Raul Araújo. DJe: 27/05/2021).

Vale ressaltar que se encontra em tramitação na Câmara dos Deputados o Projeto de Lei nº 3.514/2015⁶, que, entre outros aspectos, propõe-se a alterar o CDC e a dispor sobre o comércio eletrônico, contemplando temas como compras coletivas; clareza das cláusulas contratuais; suporte e facilidade de comunicação; direito ao arrependimento; e proteção de dados pessoais (BRASIL, 2015).

As disposições contidas no seu texto demonstram o interesse do legislador, por exemplo, em responsabilizar solidariamente o intermediário de compras coletivas, seja pela veracidade das informações publicadas ou por eventuais danos causados ao consumidor. Ainda assim, o texto já não atende às novas problemáticas apresentadas pelo comércio eletrônico, a exemplo do consumo colaborativo.

⁶ Em tramitação na Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei nº 3.514/2015 - originalmente PLS nº 281/2012 -, altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para aperfeiçoar as disposições gerais do Capítulo I do Título I e dispor sobre o comércio eletrônico, e o art. 9º do Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro), para aperfeiçoar a disciplina dos contratos internacionais comerciais e de consumo e dispor sobre as obrigações extracontratuais. Situação: desapensado do PL nº 4906/2001, que dispõe sobre o comércio eletrônico. Última atualização: 31/01/2023.

Em outra frente, o Projeto de Lei nº 2.474/2019⁷, de maneira mais objetiva, tem como propósito alterar a Lei nº 8.245, de 18 de outubro de 1991, para disciplinar a locação de imóveis residenciais por temporada por meio de plataformas de intermediação ou no âmbito da economia compartilhada (BRASIL, 2019).

Pela proposta, fica determinada a vedação da oferta de hospedagem por meio de aplicativos nas hipóteses em que o edifício tiver uso exclusivamente residencial, salvo se houver expressa autorização em convenção de condomínio. Nesse caso, o ‘locador-anfitrião’, será considerado consumidor em relação à plataforma de intermediação e, independentemente de culpa, ficará civilmente responsável pelos danos ocasionados pelo hóspede.

Além disso, o texto menciona a dispensa da obrigação de cadastro junto ao Ministério do Turismo (MTur), como prestador de serviços turísticos, conforme estipula a Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008⁸, desde que não realize a atividade de locação de maneira profissional.

Cabe registrar que a hospedagem realizada por meio do Airbnb, em algumas situações, assemelha-se ao serviço de cama e café, caracterizado pela acomodação em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, e na qual o possuidor do estabelecimento resida, conforme classificação definida pela Portaria MTur nº 100, de 16 de junho de 2011.

Nesse sentido, em âmbito local, o Município de Ubatuba/SP, por intermédio da Lei nº 4.050, de 20 de dezembro de 2017, estabeleceu a regulamentação das hospedagens dos tipos Cama & Café e residencial por temporada.

Para tanto, foram estabelecidos alguns requisitos, como a necessidade de licença municipal; a constituição de pessoa jurídica e a inscrição no Cadastur do Ministério do Turismo na modalidade Cama e Café; a existência de seguro de responsabilidade civil e a autorização expressa registrada nos atos constitutivos quando for desenvolvida em condomínios residenciais. E ainda que haja moradia do anfitrião, o imóvel será considerado como comercial para efeitos de cobrança de tributos. Além disso, os intermediários, inclusive quando atuarem exclusivamente por meio da internet, são também obrigados a realizar o registro junto à Prefeitura Municipal.

⁷ Em tramitação no Senado Federal, aguardando designação do relator. Última atualização: 25/02/2021.

⁸ Conforme norma do art. 22 da Lei nº 11.771/2008, os prestadores de serviços turísticos estão obrigados ao cadastro no Ministério do Turismo, que expedirá certificado, com validade de dois anos, correspondente ao objeto das atividades turísticas a serem exercidas.

Igualmente, Caldas Novas/GO, por meio da Lei Complementar nº 99, de 18 de dezembro de 2017, também regulamentou esse tipo de hospedagem realizada em imóveis residenciais, tendo como parâmetro tanto a Lei Geral do Turismo quanto a Lei do Inquilinato, em específico, quanto à locação para temporada no prazo máximo de 90 dias.

Entre os requisitos está a autorização expressa na convenção de condomínio ou aprovação dos condôminos em assembleia geral; o recolhimento dos tributos, a exemplo do imposto sobre serviços; a obrigatoriedade do envio à autoridade municipal de informações sobre os hóspedes e as diárias cobradas em cada período de três meses. Além disso, para a inobservância da norma, são previstas penalidades como advertência, multa e cancelamento da licença de funcionamento.

Como se verifica na análise desses dois regramentos e do Projeto de Lei nº 2.474/2019, há algumas divergências sobre a classificação da hospedagem ofertada em residências e, conseqüentemente, sobre a aplicação da lei especial mais adequada, se a de turismo ou a de locação. A obrigatoriedade de constituição de pessoa jurídica e de inscrição no Cadastur são alguns dos aspectos que refletem o controle da atividade pelo Poder Público, e que precisam ser pensados também sob a perspectiva da economia do compartilhamento, em especial quanto à oferta eventual de acomodação em espaços ociosos.

Como se vê, para a regulamentação da atividade, é preciso considerar as distintas facetas que apresenta, por vezes, não limitada à relação consumerista. Por outro lado, em que pese a relevância da reputação como suporte das trocas entre estranhos, a solução dos conflitos realizada pelos próprios pares, definida por Botsman e Rogers (2011) como uma realidade, também admite questionamentos, como se verá adiante a partir dos acórdãos analisados.

Além disso, esse mercado propicia desafios aos atuais modelos de negócios que, dificilmente, podem ser resolvidos apenas em termos de confiança e reputação. Payão e Vita (2018) reconhecem que essa problemática suscita, inclusive, a interação entre o Direito e outras ciências, tal como a Economia.

Isso porque, como destacam os autores, o interesse pela oferta de bens e serviços por meio da economia compartilhada não é meramente um desejo de novas interações, mas, em muitos casos, deve-se à falta de oportunidade de emprego formal. A regulamentação, nesses casos, é imprescindível para mitigar a insegurança jurídica que acompanha as relações estabelecidas no âmbito desse modelo.

Portanto, considerando a ausência de legislação própria e a necessidade de atualização das normas vigentes no ordenamento jurídico brasileiro, a solução pelo diálogo de fontes, tal como apresentado por Miragem (2019) e Marques (2016), mostra-se uma alternativa viável para contemplar as novas demandas advindas da economia do compartilhamento e a proteção do consumidor.

3.3 A RESPONSABILIDADE DAS PLATAFORMAS DIGITAIS E A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

Pelo termo ‘responsabilidade civil’ entende-se a obrigação de indenizar o dano ocasionado, de modo a restaurar o equilíbrio patrimonial e/ou moral violado e pode ser de natureza contratual ou extracontratual (VENOSA, 2017). A primeira advém do descumprimento de um dever relativo a vínculo preexistente; ou seja, dar-se numa relação obrigacional.

Já a responsabilidade extracontratual resulta de ato ilícito absoluto; ou seja, decorrente de ação ou omissão que viola direito alheio e causa dano a alguém, ainda que moral, nos termos do art. 186 do Código Civil de 2002. Nesse caso, vale ressaltar que independe da existência do vínculo prévio, correspondendo ao dever genérico de não causar dano (violação ao *neminem laedere*), conforme ensina Leonardo (2002).

Portanto, a partir dessas definições, de modo geral, pode-se compreender que ambas as espécies de responsabilidade estão fundadas em um dever comum de não violação da norma, seja esta convencional ou legal.

Nesse aspecto, duas importantes considerações são feitas por Farias, Rosenvald e Braga Netto (2015): a primeira se refere ao fato de que o inadimplemento de uma obrigação não se limita aos contratos, visto que pode se dar em qualquer negócio jurídico, inclusive os unilaterais. Por isso, os autores utilizam a expressão responsabilidade negocial e extranegocial ou civil.

A segunda ressalva está relacionada ao fato de que a violação ao preceito geral de não violar direito alheio, cuja ocorrência é pressuposto para a responsabilização civil, só é possível no âmbito da teoria subjetiva, uma vez que, pela teoria objetiva, a imputação poderá ser definida em função do risco da atividade desenvolvida ou pelo legislador, “[...] independentemente da constatação da antijuridicidade do comportamento do agente” (FARIAS; ROSENVALD; BRAGA NETTO, 2015, p. 61).

No âmbito da relação consumerista, via de regra, a responsabilidade do fornecedor de bens e serviços se dá em função da teoria objetiva, em função da atividade econômica desempenhada, devendo reparar o dano causado, independentemente de culpa. É o que se depreende, por exemplo, dos arts. 12 e 14, a respeito do fato do produto ou serviço, abaixo transcritos:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

[...]

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Assim, a responsabilidade dos provedores ou plataformas digitais está atrelada à sua condição de fornecedora. Como esclarece Marques (2017), é preciso considerar que esses guardiões de acesso realizam a aproximação entre pares, assumindo a garantia de segurança e, assim, despertando a confiança dos interessados. Além disso, é possível afirmar que essa intermediação, muitas vezes, envolve negociação, efetivação de pagamento, retenção de porcentagem, etc.

No caso do Airbnb, por exemplo, entende-se que não se trata de mera aproximação entre interessados, mas sim, de uma intermediação que acompanha toda a relação contratual, desde a reserva até a avaliação após a realização do serviço.

É o que se observa, por exemplo, quando a plataforma solicita ao interessado que “sempre pague e se comunique diretamente através do site ou aplicativo do Airbnb”. Fica nítida a participação na prestação do serviço quando enfatiza, ainda, que “ao se manter dentro do Airbnb durante todo o processo - desde a comunicação até a reserva e o pagamento - você estará protegido por nossa estratégia de defesa de múltiplas camadas” (AIRBNB, 2022).

Tal aspecto deve ser levado em consideração quando se analisa a conduta das plataformas de acesso, ainda que sua responsabilidade seja medida conforme o nível de intervenção no negócio, como defendido por Marques (2017).

Alguns autores questionam esse entendimento sob a alegação de que as plataformas, apesar de assumirem papel imprescindível para a concretização dos ajustes entre os pares, não podem ser consideradas garantidoras do produto ou serviço, uma vez que não intervêm na finalização desses negócios.

Nesse sentido, para fomentar o debate, é possível citar as ponderações de Cavalcanti e Schonblum (2019, p. 113) a respeito da responsabilidade dos *gatekeepers* ou plataformas em virtude da intermediação que realizam:

Esses personagens não intervêm na finalização dos negócios, os quais são realizados entre os “aproximados”, não podendo, justamente por isso, ser caracterizados como vendedores ou garantidores de quaisquer produtos e/ou serviços, já que não são proprietários, importadores ou transportadores. São apenas os responsáveis por permitir o acesso, ou seja, possibilitam o estabelecimento da relação “comercial” entre as extremidades interessadas, na qualidade de intermediários decisivos.

Prosseguem os autores defendendo a necessidade de atualização de conceitos nos sistema consumerista, inclusive para alteração nas formas de responsabilização da cadeia de fornecimento, mas também alegando a inadequação de qualquer análise que não se baseie na sistemática do negócio, no caso, eminentemente de anúncio, aproximação, cobrança e repasse. Portanto, concluem:

Entender no sentido contrário, responsabilizando o provedor de aplicação pelo defeito no produto ou na prestação de serviço, falta de entrega, ou mesmo entrega fora do prazo pactuado, seria o mesmo que responsabilizar revistas ou jornais impressos, por vício nos produtos anunciados, possibilidade essa que já restou várias vezes afastada pelas cortes superiores [...] (CAVALCANTI; SCHONBLUM, 2019, p. 119).

Alegações como essas demonstram a incompreensão da estrutura de novos modelos propiciados pela economia do compartilhamento. Nesse sentido, se há um desafio para a redefinição de conceitos, a solução não pode se encaminhar para o enfraquecimento da proteção do consumidor e a respectiva isenção de quem se beneficia do negócio ofertado.

Nesse sentido, amparando-se nos princípios básicos da boa-fé e da confiança, a responsabilização da plataforma busca o atendimento da legítima expectativa do consumidor, seja pela adequação dos produtos ou serviços colocados no mercado ou pela segurança que propiciam.

Segundo Miragem (2015), quando se trata da violação do dever de segurança, a responsabilidade se dá pelo fato do produto ou serviço. Mas se o caso é de inadequação, a responsabilidade terá como fundamento o vício. Nas duas hipóteses, não há necessidade de demonstração de culpa.

Ainda como explicado pelo autor, quanto à violação do dever de segurança, materializado pelo defeito, não há necessidade que haja vínculo contratual, uma vez que o CDC consagrou a figura do consumidor por equiparação. Assim, demonstrado o nexo de

causalidade entre defeito e dano sofrido, fica configurada a responsabilidade do fornecedor pelo fato do produto ou serviço.

Caso representativo a respeito da segurança na prestação do serviço de hospedagem intermediado pelo Airbnb diz respeito à morte de seis brasileiros intoxicados por monóxido de carbono em um apartamento no Chile. As investigações preliminares apontaram que o local não estava com todas as certificações atualizadas (CRUZ, 2019).

Na ocasião, levantou-se questionamentos sobre a responsabilidade do Airbnb e a obrigação de ter averiguado a regularidade da documentação relativa ao apartamento. É possível que, em casos como esses a plataforma de acesso consiga se afastar da relação contratual entre os pares ‘usuário e fornecedor’ para não ser responsabilizada?

Como já mencionado, as controvérsias a esse respeito advém do fato de que a configuração do serviço de intermediação não se enquadrar perfeitamente nos padrões tradicionais da bilateralidade da relação consumerista. Não obstante, no âmbito das relações contratuais, a regra é que o dano pelo inadimplemento da obrigação deve ser ressarcido. Por exemplo, nos contratos consumeristas, em virtude da violação ao dever de segurança.

Em algumas situações, é possível considerar a limitação ou mesmo exclusão desse dever em virtude de convenção entre as partes. Assim, por meio da cláusula de não indenizar, tendo por fundamento a autonomia da vontade e a liberdade de contratar, o devedor pode ser liberado da obrigação de reparar o dano.

Nesse caso, não se trata de exclusão da responsabilidade, mas sim, do dever de indenizar decorrente do dano. Há que fazer tal distinção, pois a primeira é emanção da ordem jurídica e consequência automática do ato ilícito, não podendo ser afastada pela vontade das partes (CAVALIERI FILHO, 2020).

Tal hipótese, contudo, não se aplica às relações estabelecidas no âmbito do Direito do Consumidor, visto que, por força do art. 25 do CDC, fica vedada a estipulação contratual de cláusulas que impossibilitem, exonerem ou atenuem a obrigação de indenizar do fornecedor, seja por defeito ou vício do produto ou serviço, resultando na nulidade de tais disposições.

Esse ponto é relevante, pois, uma vez evidenciada a relação consumerista, ainda que as plataformas de acesso se coloquem como meras intermediárias, não podem afastar a responsabilidade solidária que possuem. Conforme se verificou da doutrina consultada, tal aspecto se origina da conexidade contratual - evidenciada na pluralidade de vínculos - e, por conseguinte, da sua participação do cadeia ou rede de fornecimento.

4 REVELANDO O OBJETO DE ESTUDO: O AIRBNB E OS TERMOS DE SERVIÇO DA PLATAFORMA

O Airbnb é uma plataforma digital que intermedeia anfitriões com espaços disponíveis em suas residências e viajantes que, por qualquer motivo, buscam acomodação fora dos meios tradicionais de hospedagem.

Essa atividade teve início em 2007, em São Francisco, nos Estados Unidos, quando dois estudantes aproveitaram a realização de um evento na cidade para ‘alugar’ três colchões infláveis na sala de seu apartamento. Naquela ocasião, o objetivo foi auferir a quantia necessária para pagamento do aluguel onde moravam.

Logo depois, um terceiro estudante se juntou aos dois e deram sequência à atividade, intermediando as ofertas de acomodação para estranhos. Assim, em agosto de 2008, foi criada a ‘Airbed & Breakfast’. Em março do ano seguinte, passou a ser denominada de ‘Airbnb’ e, atualmente, pelo menos, um bilhão de pessoas utilizam as acomodações ofertadas pela plataforma, em 191 países e 100.000 cidades do mundo inteiro⁹.

Seus fundadores - Brian Chesky, Joe Gebbia e Nathan Blecharczyk - mencionam que um dos diferenciais do negócio que desenvolvem é a possibilidade de conexão entre as pessoas durante as viagens. Isso porque, paradoxalmente, apesar da maior possibilidade de interação propiciada pela tecnologia, na realidade, os indivíduos estão se sentindo cada vez mais solitários. Então, a oferta de hospedagem nas casas de pessoas comuns torna a experiência mais profunda, graças a um sistema de confiança que permite a interação entre estranhos (AIRBNB, 2021).

O início de suas atividades no Brasil se deu em 2012 com a oferta de 3.500 hospedagens (TEIXEIRA, 2016). Seis anos depois, o Airbnb já havia registrado cerca de 220 mil anúncios em sua plataforma e mais de 3,8 milhões de hóspedes utilizando os serviços de acomodação no país (SALOMÃO, 2019).

Um caso considerado de sucesso, sobretudo por representar o modelo disruptivo da economia do compartilhamento. Por isso, as repercussões nas diversas áreas, a exemplo do direito tributário, do trabalho, urbanístico, precisam ser analisadas. No presente estudo, como já mencionado, busca-se examinar a responsabilidade civil da plataforma em decorrência da intermediação que realiza, embora busque se eximir, conforme se verá adiante, a partir de seus termos de serviço.

⁹ Esses dados são de março de 2022, conforme consta na última atualização verificada na plataforma do Airbnb: <https://news.airbnb.com/about-us/>.

4.1 A ESCOLHA DO AIRBNB E A IDENTIFICAÇÃO DE SEUS TERMOS DE SERVIÇO

Assim como o Airbnb, outras plataformas digitais atuam intermediando a oferta de acomodação entre pares, a exemplo do *Couchsurfing*¹⁰. Este tem como intuito aproximar viajantes que buscam compartilhar experiências de viagens, incluindo hospedagem de maneira gratuita na residência ou, de maneira mais específica, no ‘sofá’ do anfitrião.

Portanto, a escolha pelo Airbnb se deu em razão de sua finalidade lucrativa do par-fornecedor mas, ao mesmo tempo, por se voltar essencialmente para anfitriões não profissionais, distinguindo-se de outros provedores comerciais.

Assim, reforça-se que a oferta profissional de hospedagem ou a sem fins lucrativos, ainda que realizadas por meio de plataformas de acesso, não estão no escopo da presente pesquisa. Busca-se, dessa forma, entender a responsabilidade do provedor quando intermedeia a relação contratual estabelecida entre ‘pares’.

Nesse sentido, para entender o posicionamento do Airbnb quanto à responsabilidade civil relativa à prestação do serviço de hospedagem intermediado pela plataforma, foram analisados os termos de serviço disponibilizados em sua página de internet.

Tais termos estão dispostos em 27 cláusulas, distribuídas entre as que regulam a relação da plataforma com os hóspedes, enumeradas de 01 a 04; com os anfitriões, correspondentes ao intervalo de 05 a 08; além das condições gerais destinadas a ambos, relativas aos números de 09 a 27.

Essas cláusulas geralmente se desdobram em outras, resultando numa série de subcláusulas, algumas das quais somente podem ser acessadas a partir da seleção dos *links* dispostos no corpo textual das primeiras, configurando uma complexa estrutura de hierarquia de páginas.

Vale destacar que a análise inicial foi realizada com a versão de 10 de fevereiro de 2022. Entretanto, em virtude da atualização dos termos de serviços da plataforma, em 25 de janeiro de 2023, foi realizada a comparação das cláusulas constantes nos dois documentos, a fim de averiguar eventuais alterações.

Verificou-se que os termos destacados na pesquisa não haviam sido alterados, depreendendo-se, por conseguinte, a ratificação do posicionamento do Airbnb quanto à responsabilidade civil resultante da prestação do serviço de hospedagem em sua plataforma, como se verá adiante.

¹⁰ Criado em 2004, atualmente possui uma rede com mais de 14 milhões de viajantes distribuídos em mais de 200.000 cidades, conforme informações disponíveis em <https://about.couchsurfing.com/about/about-us/>.

4.2 O POSICIONAMENTO DO AIRBNB QUANTO AO USO DA PLATAFORMA

O Airbnb se apresenta como intermediador entre interessados em compartilhar experiências, não se limitando apenas ao serviço de acomodação, mas, ao contrário, incluindo também atividades como passeios e eventos, conforme se pode verificar em sua missão:

Nossa missão é criar um mundo onde você se sinta em casa em qualquer lugar. De cabanas a castelos e até aulas de culinária, navegue entre milhões de anúncios e encontre aqueles que melhor se encaixem nas suas preferências de viagem. Confira a descrição e as fotos, o perfil do Anfitrião e as avaliações dos Hóspedes para obter mais informações sobre um anúncio. Se você tiver dúvidas, basta enviar uma mensagem ao Anfitrião.

Para tanto, o serviço é ofertado por meio de uma plataforma, acessada por anfitriões e hóspedes após a criação de uma conta. A partir de então, o primeiros poderão criar os anúncios e o segundos fazer a busca conforme critérios de interesse. Para esses dois grupos, há termos de serviço específicos, mas de modo geral, a plataforma se exime de qualquer responsabilidade da relação contratual estabelecida.

Tanto para o hóspede quanto para o anfitrião, há uma cláusula de cobrança de taxas e a concordância com o fato de que o contrato será celebrado tão somente entre eles, nada repercutindo em relação à intermediação prestada pela plataforma, conforme se verifica dos dois trechos destacados, respectivamente, a seguir:

2.2 Reservas. Ao reservar um Anúncio, você concorda em pagar todas as taxas relacionadas à sua Reserva, incluindo o preço do Anúncio, taxas aplicáveis, como a taxa de serviço do Airbnb, taxas cobradas fora da plataforma, impostos e todos os outros itens apontados durante o *checkout* (coletivamente, "Preço Total"). Você também concorda que o Airbnb, por meio do Airbnb Payments, pode efetuar cobranças na Forma de Pagamento (conforme definido nos Termos de Pagamento) usada para reservar o Anúncio, a fim de recolher os valores da Reclamação de Danos (conforme definido na Seção 15). **Quando você recebe a confirmação da Reserva, um contrato de Serviços do Anfitrião ("Reserva") é celebrado diretamente entre você e o Anfitrião.** Além destes Termos, você estará sujeito e será responsável pelo cumprimento de todos os termos da Reserva, incluindo, entre outros, a política de cancelamento e todas as outras regras, normas, políticas ou requisitos identificados no Anúncio ou durante o *checkout* que sejam aplicados à Reserva. É sua responsabilidade ler e compreender estas regras, padrões, políticas e requisitos antes de reservar um Anúncio. Tenha em mente que alguns Anfitriões trabalham com um coanfitrião ou como parte de uma equipe para fornecer seus Serviços de Anfitrião (AIRBNB, 2022, grifo nosso).

5.2 Contratos com Hóspedes. Quando você aceita um pedido de reserva ou recebe uma confirmação de reserva através da Plataforma Airbnb, você está celebrando um contrato diretamente com o Hóspede e é responsável por prestar seu Serviço de Anfitrião de acordo com os termos e preços especificados no seu Anúncio. Você também concorda em pagar as taxas aplicáveis, como a taxa de serviço do Airbnb (e os impostos incidentes) por cada reserva. O Airbnb Payments deduzirá do seu pagamento os valores devidos, a menos que o Airbnb e

you agree with a different form of deduction. **Todos os termos, políticas ou condições que você incluir em qualquer contrato adicional com os Hóspedes devem: (i) estar de acordo com estes Termos, nossos Termos Legais Adicionais, Políticas e as informações fornecidas em seu Anúncio, e (ii) ser divulgados de forma evidente na descrição do seu Anúncio** (AIRBNB, 2022, grifo nosso).

Um aspecto relevante é a estipulação, por parte da plataforma, da aceitação de riscos pelos hóspedes e anfitriões, de modo que a primeira se isenta de qualquer responsabilidade por vício ou fato em relação ao serviço ofertado, como se verifica das disposições abaixo:

4.2 Sua Aceitação de Riscos. Você reconhece que muitas atividades apresentam riscos inerentes e concorda que, na medida máxima permitida pela legislação aplicável, **você assume todo o risco proveniente de seu acesso e uso da Plataforma Airbnb e de qualquer Conteúdo** (conforme definido na Seção 10), **incluindo sua estadia em qualquer Acomodação, participação em qualquer Experiência, uso de qualquer outro Serviço de Anfitrião ou qualquer outra interação que você tiver com outros Membros, seja pessoalmente ou online.** Isso significa que é sua responsabilidade analisar um Serviço de Anfitrião para determinar se ele é adequado para você. Por exemplo, os Serviços de Anfitrião podem trazer riscos de doença, lesão corporal, deficiência ou morte, e você assume esses riscos de modo livre e voluntário ao optar por participar desses Serviços de Anfitrião (AIRBNB, 2022, grifo nosso).

6.6 Sua Aceitação de riscos. Você reconhece que o ato de acomodar apresenta riscos inerentes e concorda que **assume todos os riscos provenientes de seu acesso e uso da Plataforma Airbnb, da oferta de Serviços de Anfitrião ou de qualquer interação que você tiver com outros Membros, seja pessoalmente ou online.** Você concorda que teve a oportunidade de analisar a Plataforma Airbnb e todas as leis, regras, normas ou obrigações que podem se aplicar aos seus Anúncios ou Serviços de Anfitrião e que você não está contando com nenhuma declaração legal feita pelo Airbnb (AIRBNB, 2022, grifo nosso).

Nos termos de serviços, verificam-se, ainda, outras cláusulas por meio das quais se estipula a renúncia de garantias, a limitação de responsabilidade e, conseqüentemente, a isenção, para a plataforma, de quaisquer reclamações, danos, prejuízos e despesas.

Em relação à renúncia de garantias, a plataforma salienta que não se responsabiliza pela averiguação da existência ou das condições de segurança, qualidade ou legalidade dos serviços prestados pelos anfitriões:

18. Renúncia de Garantias. Nós fornecemos a Plataforma Airbnb e todo o Conteúdo "no estado em que se encontram", sem garantia de qualquer tipo. Nós também nos isentamos de todas as garantias, expressas ou implícitas. Por exemplo: (i) não endossamos nem garantimos a existência, conduta, desempenho, segurança, qualidade, legalidade ou adequação de qualquer Hóspede, Anfitrião, Serviço de Anfitrião, Anúncio ou terceiro; (ii) não garantimos o desempenho ou a não interrupção da Plataforma Airbnb; e (iii) não garantimos que a verificação de identidade ou de antecedentes realizada em relação a Anúncios ou Membros identificará desvios de conduta do passado ou impedirão a ocorrência de desvios de conduta no futuro. Quaisquer referências a um Membro ou Anúncio sendo "verificado" (ou linguagem similar) indicam apenas que o Membro, o Anúncio ou o Airbnb concluiu um processo de verificação ou identificação relevante e nada mais. As renúncias nestes Termos se aplicam na medida máxima permitida por lei. Se você

tiver garantias ou direitos legais aos quais não podemos renunciar, a duração de tais garantias ou direitos exigidos estatutariamente será limitada na medida permitida por lei (AIRBNB, 2022).

Quanto à limitação de responsabilidade, o Airbnb também se isenta pelo ressarcimento de danos, material ou moral, decorrente dos serviços prestados ou relacionados às interações na sua plataforma:

19. Limitações de Responsabilidade. Nem o Airbnb (incluindo suas afiliadas e seus funcionários) nem qualquer outra parte envolvida na criação, produção ou disponibilização da Plataforma Airbnb ou de qualquer Conteúdo será responsável por quaisquer danos incidentais, especiais, exemplares ou consequenciais, incluindo lucros cessantes, perda de dados ou perda de fundo de comércio, interrupção do serviço, danos em computador ou falha no sistema, ou pelo custo de substituição de produtos ou serviços, ou por quaisquer danos pessoais, corporais, morais ou angústia emocional decorrente de ou relacionados a (i) estes Termos, (ii) ao uso de ou à incapacidade de uso da Plataforma Airbnb ou de qualquer Conteúdo, (iii) quaisquer comunicações, interações ou encontros que você possa ter com alguém que interaja ou se encontre por meio de, ou como resultado de seu uso da Plataforma Airbnb, ou (iv) publicação ou reserva de um Anúncio, incluindo a disponibilização ou o uso de Serviços ao Anfitrião, seja baseado em garantia, contrato, ato ilícito (incluindo negligência), responsabilidade sobre produto ou qualquer outra teoria jurídica, mesmo que o Airbnb tenha sido informado ou não da possibilidade de tais danos e mesmo que uma solução limitada definida nestes Termos não tenha cumprido sua finalidade essencial (AIRBNB, 2022).

Por isso, os anfitriões são orientados a contratar, junto à Airbnb, um seguro de responsabilidade civil para anfitriões e/ou seguro de proteção contra danos ocasionados por hóspede. No primeiro caso, o objetivo é o ressarcimento, até US\$ 1.000.000,00, por danos sofridos pelos hóspedes, como lesão corporal ou roubo/ furto de seus bens, quando o anfitrião for considerado responsável.

Já no segundo caso, a cobertura do seguro, de até US\$ 3.000.000,00, destina-se ao ressarcimento do anfitrião por prejuízos decorrentes da conduta do hóspede, incluindo dano à acomodação, móveis, veículos, custos de limpeza adicionais e lucros cessantes pela necessidade de cancelamento de reservas já confirmadas na plataforma.

Os termos do serviço definem que a atuação do Airbnb se limita à intermediação para oferta e busca de serviços entre seus membros e, portanto, sem que haja nenhum controle sobre a conduta de qualquer um deles:

16. Função do Airbnb. Oferecemos a você o direito de usar uma plataforma que permite que os Membros publiquem, ofereçam, busquem e reservem Serviços de Anfitrião. Nós nos empenhamos para garantir que nossos Membros tenham ótimas experiências com o Airbnb — contudo, não controlamos nem podemos controlar a conduta dos Hóspedes e Anfitriões. Você reconhece que o Airbnb tem o direito, mas não tem qualquer obrigação, de monitorar o uso da Plataforma Airbnb e verificar as informações fornecidas por nossos Membros [...] (AIRBNB, 2022).

Pelo direito de uso da plataforma, o Airbnb cobra algumas taxas dos anfitriões e seus hóspedes, de modo que os percentuais são definidos conforme perfil. Para os primeiros, a depender do serviço de intermediação contratado, o valor da taxa varia entre 3 a 16%. Mas, caso haja a inscrição no Airbnb Plus ou se opte por uma política de cancelamento super rigorosa, o pagamento será cobrado em percentuais maiores. Por sua vez, para o hóspede, a porcentagem fica em torno de 14%. Em todos os casos, o valor a ser pago é calculado sobre o subtotal da reserva, incluindo, em regra, o preço por noite e a taxa de limpeza.

Vale destacar que, a depender da localidade onde esteja situada a acomodação e do nível de regulamentação exigido, é possível a inclusão de outros valores, como o imposto de turismo, como acontece em algumas cidades de Portugal. Sobre o tema, o Airbnb estipulou a possibilidade de recolhimento e repasse do imposto de ocupação em nome do anfitrião:

8.2 Recolhimento e repasse pelo Airbnb. Nas jurisdições em que o Airbnb facilita o recolhimento e/ou repasse de Impostos em nome dos Anfitriões, você instrui e autoriza o Airbnb a recolher Impostos no seu nome e/ou repassar esses Impostos para a autoridade fiscal competente. Todos os Impostos recolhidos e/ou repassados pelo Airbnb são identificados para os Membros nos seus registros de transações, conforme aplicável [...] (AIRBNB, 2022).

As reclamações de danos podem ser realizadas por uma Central e podem resultar na cobrança de valores para ressarcimento do prejudicado. Além disso, se ficar configurada alguma violação dos termos de serviço, são previstas sanções, como suspensão ou limitação do acesso ou uso da plataforma; suspensão ou remoção de anúncios, avaliações ou outros conteúdos; ou cancelamento de reservas confirmadas ou pendentes (AIRBNB, 2022).

Como se pode verificar dos termos apresentados pelo Airbnb, as regras são impostas, as taxas são cobradas, as sanções são aplicadas, mas a plataforma se exime de qualquer problema decorrente de sua intermediação, sob a justificativa de que todos conhecem ou deveriam conhecer os riscos da contratação.

Por outro lado, acredita-se que o principal critério para a escolha dos hóspedes pela plataforma seja a confiança na prestação do serviço, uma vez que a empresa enfatiza a utilização de instrumentos como avaliação de risco, possibilidade de verificação de antecedentes, pagamentos de seguros, proteção de conta e prevenção de fraudes (AIRBNB, 2022).

Nesse sentido, considerando a rede de acomodações administrada pelo Airbnb, ainda que a hospedagem seja realizada pelos anfitriões, questiona-se em que medida a plataforma pode ser dispensada da responsabilidade diante do fato ou vício do serviço, sob alegação de que realiza tão somente a intermediação entre pares.

Por isso, além do estudo dos institutos normativos de defesa do consumidor, a partir das ponderações da doutrina, verificar a maneira como os tribunais entendem a responsabilidade das plataformas de acesso, é de fundamental importância para a análise do caso em estudo, sobretudo porque remete à efetividade da proteção do consumidor diante de novos padrões de consumo, provenientes da economia do compartilhamento. Aspectos que serão abordados no próximo capítulo.

5 A RESPONSABILIDADE DO AIRBNB NA INTERMEDIÇÃO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM: O QUE REVELA A JURISPRUDÊNCIA DOS TRIBUNAIS SELECIONADOS?

A análise da jurisprudência teve como propósito entender como a proteção do consumidor tem sido abordada pelos tribunais selecionados, considerando, de maneira específica, a responsabilidade civil relativa à intermediação do serviço de hospedagem realizada pelo Airbnb.

Por conseguinte, tento em vista a delimitação da pesquisa, no presente capítulo, são indicados os critérios de seleção dos tribunais, a escolha dos acórdãos e os parâmetros de análise, sobretudo quanto às alegações apresentadas pelo Airbnb e aos fundamentos utilizados na solução das controvérsias, fazendo-se, ainda, uma ponderação entre os resultados encontrados e a proteção do consumidor no âmbito da economia do compartilhamento.

5.1 A SELEÇÃO DOS TRIBUNAIS E OS CRITÉRIOS DE ANÁLISE

Para a seleção aqui realizada, utilizou-se a combinação de dois critérios: o número de embarques nacionais por Estado, considerando que a competência para processar e julgar as ações decorrentes de relação consumerista é a do foro do domicílio do consumidor¹¹; e a classificação desses tribunais segundo o porte, conforme dados do Relatório ‘Justiça em números 2022’, publicado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Dos dados apresentados pelo Anuário Estatístico de Turismo 2021¹², do Ministério do Turismo, verificou-se que os Estados com maior número de embarques nacionais foram São Paulo, com 31.358.239; Rio de Janeiro, com 9.366.942; Minas Gerais, com 6.143.105; e o Paraná, com 5.316.999. Além disso, o Distrito Federal está na lista com o total de 8.103.108 (BRASIL, 2021).

Por sua vez, de acordo com as informações fornecidas pelo CNJ, foram classificados como de grande porte os Tribunais da Justiça Estadual de São Paulo, do Rio de Janeiro, de Minas Gerais, do Rio Grande do Sul e do Paraná (BRASIL, 2022).

¹¹ Não há como afirmar que todos esses viajantes se hospedam por meio do Airbnb, entretanto, considerando o número de embarques, a estimativa é de que, proporcionalmente, haja uma maior utilização dessa plataforma e, por conseguinte, maior quantidade de lides.

¹² O Anuário Estatístico de Turismo 2022 somente foi publicado no mês de novembro, e, portanto, após a elaboração da consulta aos tribunais e a análise dos acórdãos. Não obstante, a relação dos Estados com resultados mais expressivos em termos de número total de embarques foi a mesma: São Paulo com 31.574.511; Rio de Janeiro com 9.374.173; Minas Gerais com 6.155.880; Paraná com 5.319.567; além do Distrito Federal com 8.105.364 (BRASIL, 2022).

Portanto, foram selecionados o TJSP, o TJRJ, o TJMG, o TJRS, o TJPR e o TJDFT, além do STJ. Assim, a partir da pesquisa livre de jurisprudência no banco de dados dos referidos tribunais, realizada em outubro de 2022, com os termos ‘consumidor’ e ‘Airbnb’, foram encontrados, inicialmente, 137 acórdãos com o tema em análise.

Contudo, foram excluídos da seleção, os processos que não versavam propriamente sobre a responsabilidade civil pela intermediação do serviço de hospedagem. São exemplos de temáticas que ficaram fora do escopo da presente discussão: a oferta do serviço em contrariedade à convenção de condomínio; exclusão de usuário por utilização indevida da plataforma; e até alegação de concorrência desleal entre diferentes plataformas.

Após esse segundo filtro, foram contabilizados 78 acórdãos, oriundos de apelações cíveis e recursos inominados, conforme quadro 01, a seguir. Destaca-se que, na ocasião, não houve resultado para os critérios de busca na jurisprudência do STJ.

Quadro 01 - Número de acórdãos selecionados por tribunal

Tribunal	Número de acórdãos indicados na busca	Número de acórdãos selecionados
TJSP	88	36
TJRJ	3	3
TJMG	2	1
TJRS	11	9
TJPR	11	10
TJDFT	23	19
STJ	0	0
Total	138	78

Fonte: elaboração própria, 2022.

Não foram realizadas novas buscas nos bancos de dados dos tribunais para atualização do número de demandas. Por isso, a presente pesquisa foi realizada efetivamente com os 78 acórdãos selecionados após análise prévia de adequação, conforme referido acima.

Para o estudo em si, foram observados os dados desses julgados e os fatores decisórios em cada caso. Desse modo, como critérios de pesquisa, foram elegidos: a) o objeto da lide; b) as alegações do Airbnb; c) a linha argumentativa utilizada pelo tribunal; d) a fundamentação; e) o resultado do julgamento.

Após leitura de inteiro teor de cada acórdão, os dados coletados foram sistematizados em tabela de modo facilitar a identificação de cada critério para a compreensão dos casos e extrair os resultados apresentados na pesquisa.

Faz-se importante mencionar que não se almejou fazer juízo de valor sobre o julgamento realizado em cada um dos casos, mas sim relacionar as linhas argumentativas encontradas nas decisões com as discussões presentes na doutrina a respeito do tema em discussão.

5.2 LIDES RECORRENTES E ALEGAÇÕES DO AIRBNB

As causas mais recorrentes das lides analisadas dizem respeito ao cancelamento unilateral da reserva por parte do anfitrião, seja na data do *check-in* ou com poucos dias de antecedência ao período da hospedagem, e às más condições do imóvel ou em desacordo com o que havia sido ofertado na plataforma.

Houve ainda outras motivações para a procura da via judicial visando à responsabilização do Airbnb, embora em menor número, como a alegação de fraude pela inexistência da acomodação, apropriação indevida de objeto esquecido, ofensas verbais proferidas pelo anfitrião, inclusive na plataforma, e troca de agressões físicas, além de suposta invasão de privacidade.

Em sua defesa, a principal alegação do Airbnb é a ilegitimidade passiva, por atuar como ‘mera intermediadora’ entre hóspede e anfitrião. Além disso, em alguns casos, argumentou que a lide deveria ser encaminhada à ‘Airbnb Irlanda’, por ser esta a responsável pelos contratos realizados.

Em síntese, dos 78 acórdãos analisados, em 42, houve referência à alegação de ilegitimidade passiva. Vale destacar que, em 20 das decisões, os argumentos por parte do Airbnb não foram identificados. As argumentações mencionadas nos demais acórdãos se referiam ao mérito do pleito.

De maneira geral, o Airbnb nega a ocorrência dos danos, aduzindo que, se houve algum, o anfitrião é que deve ser responsabilizado, nada devendo responder por se tratar de culpa exclusiva de terceiro, ou mais especificamente, do anfitrião. Essa excludente de responsabilidade foi referida em 38 acórdãos.

Numa outra vertente, sustenta que, como provedor de aplicações de *internet*, não pode responder objetivamente pelos atos praticados por terceiros em sua plataforma, o que incluiria a veracidade da oferta realizada pelo anfitrião. Alega, ainda, que não tem como verificar as condições de cada hospedagem antes do *check-in* a ser realizado pelos hóspedes.

De maneira exemplificativa, segue trecho do acórdão nº 1196718, proveniente do TJDF, relativo ao Recurso Inominado Cível nº 0713012-59.2019.8.07.0016, onde se podem constatar todas essas alegações:

6. Insurge-se a ré/recorrente quanto à condenação, face a alegada ausência de sua responsabilidade pelos fatos narrados na inicial.
 7. Inicialmente, suscita preliminar de ilegitimidade passiva, tendo em vista que, conforme estabelecido e esclarecido de forma clara aos usuários, a plataforma é de responsabilidade da “AIRBNB Irlanda”.
 8. Informa que sua plataforma digital tem por finalidade apenas a hospedagem do conteúdo criado e inserido pelos seus usuários, de modo que, não possui qualquer responsabilidade quanto ao que fora ajustado entre os autores/recorrido e o anfitrião.
 9. Afirma que os supostos transtornos suportados pelos autores/recorridos decorreram de conduta exclusiva do anfitrião, o qual deveria figurar no pólo passivo da presente demanda.
 10. Acrescenta que, conforme previsão do Marco Civil da Internet, os provedores de aplicações de internet não respondem objetivamente pelos atos praticados por terceiros na plataforma.
- (TJDF. Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais. Recurso Inominado Cível nº 0713012-59.2019.8.07.0016. Relator: Juiz Carlos Alberto Martins Filho. Julgado em 27/08/2019).

Chamam a atenção também as alegações do Airbnb na Apelação Cível nº 0727036-74.2018.8.07.0001, julgada pela 2ª Turma Cível do TJDF, por sustentar não haver relação de consumo, uma vez que os interessados podem negociar em condições de paridade.

Em suas razões de recurso (ID 8353934), **sustenta a inexistência de relação de consumo, por se tratar de plataforma online intermediadora de serviços de hospedagem e locação por temporada, aproximando o interessado (hóspede) e o proprietário (anfitrião) da acomodação a ser locada.**

Defende que após a conclusão da reserva, há direta e típica relação de locação entre pessoas físicas, **negociando em condições de paridade**, sem a participação da AIRBNB como parceiro comercial, cessando sua eventual responsabilidade, pois cumprida a função de intermediadora que lhe competia.

Assevera dispor de mecanismos de segurança visando garantir a idoneidade dos usuários e anúncios disponibilizados, contudo, não pode controlar o conteúdo, as condições e adequações das propriedades contidas no veículo, informando os usuários – mediante termos de uso ao realizar o cadastro –, não podendo checar previamente as propagandas, tampouco vistoriar a acomodação antes do check in, por ser materialmente impraticável; devendo somente o anfitrião responder pelas obrigações como locador.

(TJDF. 2ª Turma Cível. Apelação Cível nº 0727036-74.2018.8.07.0001. Relator: Desembargador Sandoval Oliveira. Julgado em 03/07/2019, grifo nosso).

Observou-se que, na maioria das vezes, os tribunais refutaram as alegações intentadas em preliminar pelo Airbnb e, fazendo a análise de mérito, consideraram a responsabilidade da plataforma por integrar a relação contratual, juntamente com o ofertante do imóvel.

Sobre a ilegitimidade passiva em função da existência de outra intermediadora, os tribunais utilizaram a teoria da asserção, sobretudo porque a utilização da marca não deixa margem para qualquer distinção entre ‘Airbnb Irlanda’ e ‘Airbnb Serviços Digitais’ por parte do consumidor, como destacado do acórdão proveniente da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo:

Com efeito, tem-se que o coautor não acessou tal provedor, “Airbnb Irlanda”, mas, sim e tão somente, ‘Airbnb’. Recebeu todos os seus *e-mails* em português e inclusive realizou todos os pagamentos em reais.

Resta claro, pois, que eventual redirecionamento da transação, pela ‘Airbnb’ para a ‘Airbnb Irlanda’ consubstanciou-se em trâmite interno do grupo de serviços digitais, que opera no mundo inteiro, tratando-se ambas de empresas que integram o mesmo grupo econômico, indistinguíveis, pois, ao consumidor.

(TJSP. 27ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível nº 1006601-54.2019.8.26.0320. Relatora: Desembargadora Ângela Lopes. Julgado em 08/02/2022).

Quanto à hipótese de culpa exclusiva de terceiro, os tribunais foram congruentes ao enfrentar o argumento com base no fato de que tanto plataforma quanto anfitrião integram a relação contratual e, portanto, não há que se falar em terceiros, como se observa a partir de trechos dos julgamentos abaixo destacados:

A prova dos autos demonstra a falha na prestação de serviços da Ré em razão do cancelamento da reserva no mesmo dia em que ela se iniciava, **sendo-lhe defeso sustentar a ocorrência de fato exclusivo de terceiro** porque sua responsabilidade decorre da ausência de diligência junto aos proprietários do imóvel para confirmar a reserva.

(TJRJ. 25ª Câmara Cível. Apelação Cível nº 0000837-08.2016.8.19.0061. Relatora: Des.ª Leila Albuquerque. Julgado em 29/03/2017, grifo nosso).

Cabe ainda ressaltar que não há que se falar, na hipótese, em excludente de responsabilidade por culpa de terceiro, eis que a requerida, responsável pela veiculação do local de hospedagem do anfitrião e pela contratação entabulada faz parte da relação de consumo, **não se configurando o anfitrião como terceiro**, eis que terceiro é “qualquer pessoa que não se identifique com os partícipes da relação de consumo” (Zelmo Denari *in* GRINOVER, Ada Pellegrini; et al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto. 9. ed. rev. atual. e amp. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007, p. 198).

(TJSP. 25ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível nº 1011773-31.2019.8.26.0011. Relator: Desembargador Hugo Crepaldi. Julgado em 24/04/2021, grifo nosso).

Nesse aspecto, a divergência foi verificada quanto ao TJDFT, que por meio da Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais, argumentou não existir responsabilidade da plataforma pela conduta do anfitrião, por atuar como mera intermediadora.

Volvendo ao caso em exame, não se pode negar de forma peremptória a existência de relação de consumo entre o hóspede ou o anfitrião e a empresa que explora a plataforma. Contudo, esta análise há de ter por limite o objeto do serviço prestado, que é o de simples aproximação, sem que haja a exploração empresarial da hospedagem. Neste serviço a ré não se propõe a explorar a hospedagem, mediante permanente inspeção no local de modo a assegurar condições de habitabilidade, segurança e higiene, por exemplo. A sua função econômica e dever jurídico é apenas de conectar pessoas mediante a utilização da tecnologia [...]. Assim, não se vislumbra responsabilidade direta da ré pelo danos informados pela autora. (TJDFT. Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais. Recurso Inominado Cível nº 0704106-46.2020.8.07.0016. Relator: Juiz Aiston Henrique de Sousa. Julgado em 06/11/2020).

No mesmo tribunal, entretanto, as demais turmas analisadas¹³, em conformidade com o entendimento majoritário, consideraram não caber a excludente de responsabilidade alegada, como se pode verificar no trecho de um julgamento da Segunda Turma, reproduzido abaixo:

6. A recorrente afirma que houve culpa exclusiva do anfitrião. Contudo, a falha da empresa está caracterizada na disponibilização de locação, que, após a contratação, efetua o cancelamento da reserva sem qualquer comunicado ao hóspede, em ocasião de muita demanda na cidade, que estava sediando a prova para concurso da Polícia Civil, lotando os estabelecimentos hoteleiros, e elevando os preços das acomodações disponíveis [...].

7. Portanto, não pode a requerida alegar que não tenha responsabilidade, quando cabe a ela verificar a regularidade das reservas dos imóveis que disponibiliza aos consumidores, sob pena de beneficiar-se da própria torpeza, já que estes não estão obrigados a verificar a situação da reserva confirmada por meio do portal da empresa. Note-se que a recorrente poderia ter solucionado facilmente a questão, ainda que em hospedagem de valor mais elevado, o que demonstraria respeito ao consumidor. Assim, mostra-se configurada a falha na prestação do serviço.

(TJDFT. Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais. Recurso Inominado Cível nº 0707411-92.2021.8.07.0019. Relatora: Juíza Marília de Avila e Silva Sampaio. Julgado em 29/04/2022).

Esse também foi o posicionamento da Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais daquele tribunal:

19. Não há como acolher a justificativa de culpa exclusiva do anfitrião, posto que o fato de terceiro, que exclui a responsabilidade de indenizar nas relações de consumo, é aquele completamente estranho à atividade empresarial da prestadora de serviços, denominado como fortuito externo, que não restou demonstrado nos autos.

20. Também não ilide a responsabilidade do fornecedor do serviço a alegação de culpa exclusiva dos consumidores que não realizaram o check in no horário aprazado, haja vista a dificuldade dos autores/recorridos para encontrar a hospedagem.

¹³ TJDFT. Segunda e Sétima Turmas Cíveis; e Segunda e Terceira Turmas Recursais dos Juizados Especiais do Distrito Federal.

21. A despeito de ter reembolsado os autores/recorridos, a conduta desidiosa da ré/recorrente de não oferecer, na ocasião, solução razoável como, por exemplo, acomodação similar em qualidade e preço, constitui falha na prestação de serviço, passível de indenização pelos danos causados aos consumidores.

(TJDFT. Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais. Recurso Inominado Cível nº 0713012-59.2019.8.07.0016. Relator: Juiz Carlos Alberto Martins Filho. Julgado em 27/08/2019).

Quanto à alegação de que o Airbnb atua como provedor de aplicações, de modo geral, a questão não foi considerada pelos tribunais, a não ser em um dos casos em que se discutiu a responsabilidade da plataforma por ofensas aos hóspedes quando registradas no seu *site* pelo anfitrião.

Assim, com fundamento no Marco Civil da Internet, a Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais do TJPR entendeu não haver ilicitude na conduta da plataforma e, portanto, inexistente também o motivo para sua responsabilização:

14. A sentença afastou a responsabilidade do Airbnb com fulcro no art. 18 da lei 12.965/14 (Marco Civil da Internet), que dispõe: “O provedor de conexão à internet não será responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros”. Contudo, no presente caso, verifica-se que a plataforma Airbnb se trata de provedor de aplicação, não de conexão, sendo a sua responsabilidade regulada pelo art. 19 da referida lei, a saber: “Art. 19. Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário”.

15. No caso concreto, como não houve ordem judicial prévia determinando a retirada do comentário, não há descumprimento pela plataforma que justifique a sua condenação por danos morais por comentários de terceiros, pelo que vai mantida a sentença quanto a ausência de responsabilidade da requerida.

(TJPR. Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais. Recurso Inominado Cível nº 0013392-12.2021.8.16.0014. Relator: Marcel Luis Hoffmann. Julgado em 29/04/2022).

A questão enfrentada no caso acima se refere ao dever de reparar o dano em virtude dos comentários do anfitrião registrados no *site* do Airbnb se houvesse desobediência à ordem judicial para exclusão de conteúdo, conforme disposto no art. 19 da Lei nº 12.965/2014¹⁴. De fato, afasta-se da problemática sobre a possibilidade de responsabilização da plataforma pela inadequação do serviço, inclusive quanto à veracidade da oferta.

Contudo, em que pese tal distinção, é preciso ressaltar que os anúncios realizados na plataforma pelos anfitriões, por constituírem verdadeiras ofertas ao consumidor, não se confundem com ‘meros’ comentários de terceiros, como alegado pelo Airbnb. Desse modo,

¹⁴ A constitucionalidade do art. 19 da Lei nº 12.965/2014 está sendo discutida pelo Supremo Tribunal Federal (STF) por meio do Recurso Extraordinário nº 1037396. Repercussão Geral reconhecida no Tema 987.

vinculam os que deles se beneficiam para a promoção de suas atividades, inclusive por integrarem o contrato celebrado, nos termos do art. 30 do CDC.

Portanto, pelas peculiaridades presentes na intermediação da hospedagem que realiza, na maioria dos casos¹⁵, os argumentos do Airbnb não foram suficientes para afastar sua responsabilização, como se verificará de maneira mais específica nos dois tópicos seguintes.

5.3 A CADEIA DE FORNECIMENTO E A RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO AIRBNB

Em que pese o fato de a responsabilidade das plataformas de acesso estar inserida na discussão de novos arranjos contratuais de prestação do serviço, com desafios aos institutos consagrados no sistema consumerista, constatou-se que, de modo geral, a solução apresentada pelos tribunais esteve fundamentada na ideia de cadeia de fornecimento e na teoria do risco-proveito.

A partir das ponderações de Marques (2016), é possível afirmar que a cadeia de fornecimento compreende a organização da produção e distribuição de bens e serviços para a qual concorre considerável número de fornecedores, que, dispostos a alcançar o consumidor, unem-se para esse objetivo comum. Nesse sentido, segundo a autora, um importante reflexo dessa estrutura é a solidariedade entre os que dela participam.

Dos 78 acórdãos examinados, 39¹⁶ reconhecem que a plataforma integra a cadeia de fornecedores, devendo responder de maneira solidária pelos danos originados no contrato de hospedagem intermediado por ela.

Embora realize a intermediação mencionada, sua atividade comercial não se limita a esse aspecto, pois acaba por auferir também as vantagens econômicas oriundas da concretização do negócio, conforme ponderações trazidas pelo TJPR:

A cadeia de consumo é, sem dúvidas, integrada pelas plataformas digitais de oferta de serviços de hospedagem, seja de hotéis ou imóveis de pessoas físicas, pois auferem vantagem econômica pelos negócios concretizados entre consumidor e terceiros e assim respondem solidária e objetivamente pelos danos causados aos clientes.

(TJPR. 9ª Câmara Cível. Apelação Cível nº 002623-82.2021.8.16.0033. Relator: Desembargador Domingos José Perfetto. Julgado em 10/06/2022).

¹⁵ A responsabilidade do Airbnb foi reconhecida em 58 dos casos analisados.

¹⁶ Esse número se refere ao total de acórdãos que fazem menção de maneira expressa à cadeia de fornecimento e/ou à responsabilidade solidária das plataformas de acesso.

Igual posicionamento é verificado em acórdão proveniente do TJMG quanto à participação da plataforma na cadeia de fornecimento:

Neste ponto, é preciso notar que, conforme discorre a própria apelada em sede de contestação "o único valor cobrado pelo AIRBNB do hóspede é a taxa de acomodação, que é calculada com base no preço por noite (uma pequena percentagem)". Com efeito, o valor da diária é diretamente proporcional ao percentual cobrado pela recorrida.

Em sendo assim, no que se refere à determinação do valor da tarifa, a apelada integra a cadeia de fornecimento como responsável solidária pela má prestação do serviço pelo proprietário anunciante na plataforma "online", pois participa da divisão da renda auferida com a reserva da hospedagem.

(TJMG. 14ª Câmara Cível. Apelação Cível nº 1.0000.20.487590-0/001. Relatora: Desembargadora Cláudia Maia. Julgado em 19/11/2020, grifo nosso).

Nesse âmbito, o TJSP esclarece que, ao fazer parte das negociações, a plataforma integra a relação estabelecida. De acordo com esse tribunal, é o Airbnb que estabelece as regras contratuais a serem observadas entre os pares, inclusive impondo as penalidades em caso descumprimento. Assim, responde de maneira objetiva e solidária pelos danos que o consumidor vier a suportar em virtude da prestação do serviço por parte do anfitrião, como se pode verificar de trechos de dois acórdãos, destacados a seguir.

O primeiro se refere à pretensão de indenização por danos morais em virtude de cancelamento de reserva com 10 dias de antecedência ao período de hospedagem em Nova Iorque, de 22/09/2018 a 06/10/2018, quando já não havia tanta disponibilidade de acomodação e os valores haviam sido majorados.

Nas conclusões do juízo *a quo*, a plataforma foi considerada mera intermediária e, portanto, sem nenhuma responsabilidade pelo cancelamento realizado pelo anfitrião. Razão pela qual, os consumidores buscaram a reforma da sentença. Sobre o caso, o TJSP entendeu não haver mera intermediação, sendo responsabilidade da plataforma os transtornos gerados pelo cancelamento da reserva.

Por outra parte, diferentemente do que dá a entender a apelada, não atua ela como mera intermediadora entre o interessado na hospedagem e o anfitrião.

Tenha-se em mente, com efeito, que a sociedade empresária apelada atua como agente da chamada economia de compartilhamento e, para o êxito de seu negócio, deve construir e preservar a respectiva reputação nesse mercado, já que a confiança no serviço é algo de fundamental importância para que o indivíduo se disponha a compartilhar o que é seu com estranhos ou a compartilhar o uso de bem ou serviço pertencente a um desconhecido.

Bem é de ver que a apelada não se limita a aproximar os interessados, mas, muito além disso, é ela quem estabelece as regras contratuais que disciplinarão a relação entre aqueles personagens, quem recebe os pagamentos e os retém até que tenha efetivo início a hospedagem, quem anuncia previamente e impõe penalidades aos contratantes faltosos etc.

Por onde se conclui que a plataforma de serviços apelada se apresenta e é vista pela massa consumidora como garante das relações travadas em função da correspondente intermediação.

[...]

Nesses termos, proclama-se a procedência parcial da demanda, com a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, consoante as diretrizes acima estabelecidas.

(TJSP. 19ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível nº 1101154-11.2018.8.26.0100. Relator: Ricardo Pessoa de Mello Belli. Julgado em 09/09/2019).

O segundo, igualmente, trata de pretensão à indenização em virtude de cancelamento de reserva no dia anterior ao início da hospedagem, que se daria entre 28/12/2018 a 01/01/2019, em Angra dos Reis - RJ. Por se tratar de período de alta temporada, os consumidores não conseguiram encontrar imóvel com qualidade e valor equivalente ao que havia sido contratado. Nesse caso, o juízo *a quo* deu parcial procedência ao pedido.

Inconformado, o Airbnb recorreu, ao passo que os consumidores interpuseram recurso adesivo para que houvesse majoração do valor a ser indenizado. No entanto, o TJSP manteve a condenação da plataforma, nos termos da sentença.

AIRBNB atua não só na intermediação entre o anfitrião e o hóspede, mas também no estabelecimento das condições contratuais, padrão e de adesão, no recebimento dos pagamentos, tanto os que, a final, serão destinados ao anfitrião, quanto os seus próprios, pelos serviços prestados. Além disso, AIRBNB impõe penalidades e restrições aos usuários, tanto anfitriões, quanto hóspedes.

Trata-se, portanto, de fornecedora de serviços, sujeita à incidência das regras do Código de Defesa do Consumidor, entre elas a responsabilidade objetiva pela reparação de danos causados a consumidores por falha na prestação de serviços, em que é desatendido o binômio qualidade-segurança, característica indispensável dos serviços prestados no âmbito consumerista. A caracterização dessa responsabilidade prescinde de considerações acerca da culpa, bastantes o dano e o nexo de causalidade entre o dano e o fato do serviço. É o que dispõe o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e foi o que se deu no caso [...].

Pelos fundamentos expostos, NEGOU PROVIMENTO a ambos os recursos.

(TJSP. 36ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível nº 1005671-20.2019.8.26.0002. Relatora: Cláudia Menge. Julgado em 07/11/2022).

Como se depreende dos casos acima, pelas regras que impõe aos pares, a plataforma busca ganhar a confiança dos consumidores e, em razão disso, não pode se esquivar de sua função de ‘garante’ pelo cumprimento do contrato de hospedagem.

Ainda segundo o mesmo tribunal, se o Airbnb promete segurança e, com base nisso, obtém a confiança dos interessados em usufruir de hospedagem ofertada em sua plataforma, não pode alegar que não é parte integrante da relação:

É justamente a confiança que desperta no consumidor a legítima expectativa de ver atendidas todas circunstâncias do anúncio. Isto é, de que aquilo que se apresenta como realidade no interior de um imóvel não seja diferente da oferta.

Se o AIRBNB tem como pilares a segurança e a confiança, não pode, quando acionado judicialmente por violação das ofertas, dizer que "toda relação é construída diretamente entre os membros da comunidade" (item "38" da contestação, fl. 70) [...].

A empresa ré fomenta no mercado de consumo uma rede extensa e mundial de hospedagem. Uma atividade empresarial baseada numa estratégia de marketing agressiva e que busca propagar a ideia de que a reserva de um imóvel pelo AIRBNB é confiável. Ora, ao estabelecer a confiança como fundamento da relação – consumidor x AIRBNB x anfitrião – deve-se ter em conta uma verdadeira parceria entre os dois últimos elementos.

(TJSP. 12ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível nº 1030225-79.2020.8.26.0100. Relator: Desembargador Alexandre David Malfatti. Julgado em 19/07/2021).

As argumentações acima tratam de um aspecto central da problemática apresentada e ajudam a esclarecer porque a plataforma não deve ser considerada como mera intermediadora. Assim, além das regras que impõe aos pares, hóspede e anfitrião, a confiança que estes depositam na plataforma, certamente, é um dos elementos fundamentais para que os contratos sejam estabelecidos.

Esse, aliás, é o ponto de destaque mencionado pelos seus fundadores quando enfatizam que o sistema de confiança presente na plataforma é que o permite a aproximação de estranhos. Essas condições são importantes, inclusive, para a boa imagem do Airbnb e, por conseguinte, sua manutenção no mercado.

No acórdão supracitado, o TJSP destaca, portanto, a responsabilidade do plataforma pelo descumprimento da oferta pelo anfitrião, deixando claro a solidariedade existente entre ambos:

A ré AIRBNB oferta, via plataforma, o serviço de hospedagem por meio de uma triangulação entre o consumidor e aquilo que denomina "anfitrião". Não se trata de simples atividade de intermediação, porque se busca construir um atrativo ao consumidor para confiar e acreditar que a hospedagem se efetiva conforme prometido e de acordo com padrões de segurança, conforto e qualidade.

Sendo assim, quando o anfitrião descumpre sua oferta, tem-se a responsabilidade solidária do AIRBNB, até como forma de fazê-lo cumprir a informação por ele veiculada (confiança), na forma dos artigos 6º, inciso II e 30, ambos do CDC.

(TJSP. 12ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível nº 1030225-79.2020.8.26.0100. Relator: Desembargador Alexandre David Malfatti. Julgado em 19/07/2021).

Além disso, quando reforça a ideia de segurança e, diante de problemas na prestação do serviço de hospedagem, alega que a atividade possui riscos inerentes a serem considerados pelos pares que a utilizam, atua em contrariedade ao princípio da boa-fé, que rege os contratos em geral e, em especial, os estabelecidos no âmbito do sistema de proteção do consumidor.

Não obstante, essa foi uma das alegações do Airbnb, constatada na Apelação Cível nº 0018575-66.2019.8.16.0035, oriunda do TJPR, conforme trecho destacado:

No mérito, defendeu que o insucesso da reserva em questão não se deu por ato praticado pela plataforma digital, a qual não incorreu em falha na prestação do serviço, apontando que os usuários possuem ciência de que utilizam a plataforma tão somente para localizar usuário com interesse congruente e, então, dar início a relação de trato civil. Ressaltou que a responsabilidade pelo cumprimento da reserva é do proprietário do imóvel e que, por mera liberalidade, efetuou o reembolso do valor pago pela hospedagem frustrada, ofereceu cupom de desconto e auxiliou na busca de novas acomodações. Apontou que o cancelamento da reserva ocorreu em virtude de ato do anfitrião e que **“quem utiliza os serviços dos sites de intermediação para locação por temporada, como da Apelante sabe de antemão que há risco de inadimplemento, seja na hipótese de o hóspede não comparecer, seja no caso do locador desistir de disponibilizar seu imóvel. Logo, em caso de adesão aos serviços disponibilizados pelo Airbnb envolve também a assunção dos riscos correspondentes”**.

(TJPR. 10ª Câmara Cível. Apelação Cível nº 0018575-66.2019.8.16.0035. Relator: Desembargador Guilherme Freire Teixeira. Julgado em 11/06/2021, grifo nosso).

Esse argumento também foi verificado na Apelação Cível nº 0240946-32.2017.8.19.0001, que tramitou pela 19ª Câmara Cível do TJRJ, como se pode verificar abaixo:

A recorrida, por seu turno, ressalta que os Termos de Uso e as Políticas do Airbnb preveem a possibilidade da ocorrência de cancelamentos de reservas e a política adotada para tais casos, com ampla transparência aos locatários. Aduz que, ainda que excepcional, tal eventualidade faz parte da natureza do serviço, visto que quem fornece as acomodações é o próprio anfitrião, que, na maioria dos casos, é pessoa física não profissional, que disponibiliza seus próprios imóveis.

Enfatiza, assim, que a recorrente estava ciente das políticas e termos de uso quanto aos cancelamentos, não ocorrendo, com isso, qualquer tipo de falha na prestação do serviço.

(TJRJ. 19ª Câmara Cível. Apelação Cível nº 0240946-32.2017.8.19.0001. Relator: Desembargador Guaraci de Campos Vianna. Julgado em 02/07/2019).

Nesse segundo caso, a consumidora recorrente procurava a reforma integral da sentença para que o Airbnb fosse responsabilizado pelo cancelamento da reserva com poucos dias de antecedência ao início da hospedagem, o que lhe causou transtornos para conseguir nova reserva em razão do período de alta demanda.

De maneira distinta ao posicionamento predominante, a 19ª Câmara Cível do TJRJ manteve a sentença considerando que a plataforma realiza unicamente a intermediação entre os pares interessados e que estes devem estar cientes dos riscos inerentes ao negócio, como, por exemplo, a desistência de um deles:

Diga-se que quem utiliza os serviços dos sites de intermediação para locação por temporada, sabe de antemão que há risco de inadimplemento, seja na hipótese de o hóspede não comparecer, seja no caso do locador desistir de locar seu imóvel. Por tal

razão, a adesão aos serviços de locação disponibilizados pelo sítio eletrônico envolve também a assunção dos riscos correspondentes.

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

[...] Por todo o exposto, voto no sentido de negar provimento ao recurso, mantendo-se integralmente os termos da bem lançada r. sentença de primeiro grau.

(TJRJ. 19ª Câmara Cível. Apelação Cível nº 0240946-32.2017.8.19.0001. Relator: Desembargador Guaraci de Campos Vianna. Julgado em 02/07/2019).

Com base nos mesmos fundamentos se posicionaram a Primeira e a Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, ao evidenciarem os riscos inerentes à contratação por meio de plataformas digitais que não deveriam ser ignorados pelos consumidores.

12. Além disso, como muito bem fundamentou a doutra magistrada ao julgar improcedente o pedido, quem utiliza os serviços dos sites de intermediação para locação por temporada, “sabe de antemão que há risco de inadimplemento, seja na hipótese de o hóspede não comparecer, seja do locador de desistir de locar seu imóvel. **Por isso, a adesão aos serviços de locação disponibilizados pelo site envolve também a assunção dos riscos correspondentes.**”

(TJDFT. Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais. Recurso Inominado Cível nº 0739465-28.2018.8.07.0016. Relator: Juiz Carlos Alberto Martins Filho. Julgado em 30/04/2019).

Em síntese, consideraram que o Airbnb realiza tão somente a atividade intermediação e que, pelas próprias características do negócio, por ser exercido no âmbito da economia do compartilhamento, sua responsabilidade deve ser mitigada.

Não obstante a ausência de lei própria sobre o tema, nada impede que o julgador, nos limites da lei vigente e das características próprias de cada relação contratual, estabeleça delimitação de institutos do Direito do Consumidor, como a solidariedade, em relações da economia compartilhada. Nas relações de consumo, a solidariedade entre os integrantes da cadeia de serviços, que decorre de interpretação dos art. 7º e 22 do CDC, comporta flexibilidade hermenêutica neste campo. Conforme já decidiu o STJ: “as ferramentas tecnológicas disponíveis atualmente permitiram criar uma nova modalidade de interação econômica, fazendo surgir a economia compartilhada (*sharing economy*), em que a prestação de serviços por detentores de veículos particulares é intermediada por aplicativos geridos por empresas de tecnologia. Nesse processo, os motoristas, executores da atividade, atuam como empreendedores individuais, sem vínculo de emprego com a empresa proprietária da plataforma” (CC 164544 / MG 2019/0079952-0 Relator(a) Ministro MOURA RIBEIRO (1156) DJe 04/09/2019)¹⁷. No TJDF se decidiu no mesmo

¹⁷ Vale frisar que, para julgar o recurso, a Primeira Turma dos Juizados Especiais do TJDF faz menção ao Conflito de Competência nº 164.544 - MG. Na ocasião, o STJ definiu que não havia vínculo empregatício entre motoristas e plataforma. Não obstante, é preciso reconhecer que se tratam de duas perspectivas distintas, pois uma é a relação trabalhista, outra é a responsabilidade estabelecida numa relação de consumo. Essas questões reforçam a relevância da discussão sobre o tema, inclusive para demonstrar as alterações que vêm sendo empreendidas. Isso porque, pela atualidade do tema, a jurisprudência não está consolidada. Tanto é assim que a relação trabalhista entre o motorista de aplicativo e a plataforma já passou a ser considerada pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST) a partir do Recurso de Revista com Agravo nº 100853-94.2019.5.01.0067.

sentido (07183976120188070003 - (0718397-61.2018.8.07.0003 – Res. 65 CNJ), 7a Turma Cível Relator: GETÚLIO DE MORAES OLIVEIRA, DJE: 17/03/2020). (TJDFT. Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais. Recurso Inominado Cível nº 0710254-73.2020.8.07.0016. Relator: Juiz Aiston Henrique de Sousa. Julgado em 27/11/2020, grifo nosso).

Com base nesse entendimento, fica evidente que o risco da atividade, nesses casos, foi transferido ao consumidor, contrariando a premissa de que é o fornecedor que responde objetivamente pelos danos causados em virtude da atividade que desenvolve.

Trata-se da teoria do risco-proveito, que fundamenta a responsabilização do fornecedor, ainda que intermediário, em função do lucro auferido, conforme mencionado em 23 acórdãos analisados. Nesse sentido, o TJRS assim se posicionou:

Neste contexto, como outrora referido, não se descarta que a empresa demandada constitua plataforma de aproximação entre hóspedes e anfitriões, sendo intermediadora. Há lucro pelos serviços que presta. Deve por isso se precaver de ocorrência como as tais, valendo-se dos meios que lhe são disponíveis, sempre zelando pelo equilíbrio das negociações entabuladas. Caso contrário, sujeita-se à responsabilização para os casos em que reconhecida a falha na atividade. É o chamado risco de negócio.

(TJRS. 10ª Câmara Cível. Apelação cível nº 5004528-81.2020.8.21.0017. Relatora: Desembargadora Thais Coutinho de Oliveira. Julgado em 27/09/2021).

De igual modo, o TJDFT, por meio da Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais, entende que, se há a prestação de um serviço e, entre outros aspectos, a reserva pode ser cancelada no momento da *check-in*, quem deve suportar esse risco não é o consumidor, mas aquele que se beneficia com a atividade.

4. A controvérsia deve ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990), que por sua vez regulamenta o direito fundamental de proteção do consumidor (art. 5º, XXXII, da Constituição Federal). A responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor toma por base a teoria do risco do negócio ou da atividade a fim de proteger a parte mais frágil da relação jurídica, o consumidor. Nas relações de consumo, basta a falha na prestação do serviço para dar ensejo à reparação do dano.

5. Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos". A responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor toma por base a teoria do risco do negócio ou da atividade a fim de proteger a parte mais frágil da relação jurídica, o consumidor.

(TJDFT. Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais. Recurso Inominado Cível nº 0707411-92.2021.8.07.0019. Relatora: Juíza Marília de Avila e Silva Sampaio. Julgado em 29/04/2022).

Sobre a impossibilidade de a plataforma se eximir da responsabilidade para reparar os danos causados na prestação do serviço, ainda que haja previsão contratual a respeito, como os termos de serviço do Airbnb, o TJSP se posicionou no seguinte sentido:

Conforme ainda o microssistema consumerista, é inválida e de nenhum efeito a cláusula que intente atenuar a responsabilidade do fornecedor de serviços em situações tais (CDC, art. 51, I).

Isso é ainda mais certo na específica relação em análise, em que se impõe ao hóspede a obrigação de honrar o contrato, sem possibilidade de desistência, sob pena de perda dos valores já satisfeitos, sem que igual ou semelhante consequência seja prevista em desfavor do anfitrião fato incontroverso (v. art. 51, IX, XI e XIII, do CDC).

TJSP. 19ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível nº 1101154-11.2018.8.26.0100. Relator: Ricardo Pessoa de Mello Belli. Julgado em 09/09/2019.

Portanto, em que pese a existência de considerações divergentes, importante destacar que, com base no entendimento majoritário dos tribunais consultados¹⁸, a plataforma integra a cadeia de fornecimento e, por isso, possui responsabilidade solidária pelos danos decorrentes da oferta de hospedagem realizada pelo anfitrião, não podendo se eximir ainda que haja cláusulas contratuais nesse sentido, conforme disposições do CDC.

Esse posicionamento é importante para a proteção do consumidor, mesmo diante de um paradigma novo, tal como o da economia do compartilhamento e o acesso a bens e serviços por meio de plataformas digitais. Contudo, a discussão deve seguir, pois, como verificado na doutrina consultada, os desafios se impõem à necessidade de atualização dos institutos existentes, como se verá no próximo tópico.

5.4 O ALCANCE DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA ECONOMIA DO COMPARTILHAMENTO

Verificou-se que os casos tratados nos acórdãos foram resolvidos à luz da legislação consumerista, mas em algumas das situações, a responsabilidade da plataforma não foi considerada. Percebeu-se, com isso, uma lacuna na compreensão dos papéis dos que integram a relação contratual estabelecida na economia do compartilhamento e, por conseguinte, certa dificuldade para delimitação das responsabilidades a partir desse novo paradigma.

¹⁸ Considerando o fato de que todos os tribunais consultados reconheceram a responsabilidade solidária da plataforma a partir da ideia de cadeia de fornecimento. A divergência foi suscitada pela 19ª Câmara Cível do TJRJ, além da Primeira e da Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal.

Dos 78 acórdãos analisados, 14 fazem alguma menção à economia compartilhada, seja de maneira direta ou em referência a algum precedente. Desses julgados, seis foram provenientes do TJSP; um do TJRJ; outro do TJPR; e mais seis do TJDFT.

Apesar da referência realizada, o posicionamento em alguns julgados demonstrou que a incompreensão a respeito da economia do compartilhamento pode restringir a proteção do consumidor, seja retardando o julgamento ou mesmo inviabilizando a análise do mérito em virtude do afastamento prévio da plataforma intermediadora.

A esse respeito, de maneira representativa, está a Apelação Cível nº 1021506-11.2020.8.26.0003, proveniente do TJSP, inicialmente distribuída para a 16ª Câmara de Direito Privado. Tratando-se de um caso de cancelamento de reserva pelo anfitrião, após análise preliminar, o processo foi redistribuído por alegada incompetência em razão da matéria, sob a justificativa de que as “ações e execuções relativas a locação de bem móvel ou imóvel” deveriam ser julgadas pelas câmaras competentes, como pode se verificar do trecho abaixo:

Importante ter em conta que o contrato em discussão no feito **não se confunde de forma alguma com contrato de prestação de serviços de hospedagem**, até porque o “anfitrião”, no caso, se trata de pessoa física, que disponibiliza imóvel de sua propriedade durante certos períodos do ano para locação a terceiros interessados, locação esta apenas facilitada através do uso do aplicativo mantido pela ré.

[...]

Pelas razões expostas, não se conhece do Recurso, com determinação de remessa dos autos a uma das Câmaras competentes, que apreciando a questão colocada em debate, deverá dar por dirimida a matéria que se busca ver agora melhor enfrentada por esta E. Corte.

(TJSP. 16ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível nº 1021506-11.2020.8.26.0003. Relator: Desembargador Simões de Vergueiro. Julgado em 15/10/2021, grifo nosso).

Nesses termos, o processo foi redistribuído para a 29ª Câmara de Direito Privado, que embora tenha admitido a relação consumerista e a participação da plataforma, não reconheceu sua responsabilidade pelo descumprimento da oferta feita pelo anfitrião.

A plataforma digital AIRBNB tem por objetivo viabilizar a locação do imóvel e, por óbvio, obtém benefício econômico com o exercício dessa atividade. Atua como prestadora de serviço e mantém relação contratual com o interessado na locação. Assemelha-se, a grosso modo, a uma corretora de imóveis, sendo irrelevante a circunstância de constar em seus “termos de uso” ou em sua política que a relação contratual opera somente entre o interessado na locação e o denominado “anfitrião” (locador).

Aplicam-se ao caso as regras do Código de Defesa do Consumidor e, muito embora não seja o locador (anfitrião) dos imóveis oferecidos em sua plataforma, a apelada AIRBNB faz a intermediação nas negociações e é a empresa que o consumidor procura para a prestação do serviço de locação de hospedagem e que está legalmente obrigada a garantir que o serviço será prestado de forma adequada.

Caracterizada, portanto, está a responsabilidade da apelada.

Reputa-se prejudicado o pedido voltado a responsabilizar a ré pelo cumprimento da oferta feita pelo anfitrião [...].

Ressalte-se, todavia, que nada obsta que os autores procurem indenização em relação ao anfitrião, em ação própria.

(TJSP. 29ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível nº 1021506-11.2020.8.26.0003. Relator: Desembargador Carlos Henrique Miguel Trevisan. Julgado em 23/03/2022, grifo nosso).

Como se pode constatar, apesar de reconhecer a possibilidade de responsabilizar a plataforma, no caso específico, o tribunal entendeu não ser cabível a indenização pelo descumprimento da oferta, restando ao consumidor buscar o ressarcimento diretamente ao anfitrião.

Uma solução contraditória, pois apesar de reconhecer a relação de consumo, restringiu a proteção do consumidor ao sugerir que a questão fosse levada adiante em nova demanda, considerando o descumprimento contratual a partir de uma relação de paridade que não alcança o sistema consumerista.

Adotando entendimento semelhante, a Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais do TJDFT defende que a responsabilidade do Airbnb deve ser limitada à atividade de intermediadora, não podendo aquele responder pela atuação irregular dos anfitriões, como se destaca do trecho a seguir:

Caracterizam a denominada ‘economia compartilhada’, em que os consumidores dividem o uso ou a aquisição de serviços e produtos, em uma espécie de consumo colaborativo, alinhado a um propósito de sustentabilidade e baixo custo, **de sorte que esse novo modelo econômico, mundialmente utilizado e em expansão, deve resultar na mitigação da responsabilidade civil dos seus protagonistas às situações em que o dano decorra diretamente do negócio principal ofertado pela empresa.** Desse modo, o risco da atividade não pode ser estendido a situações que rompem o nexo causal com o serviço diretamente prestado pela plataforma, sob pena de inviabilizar as relações negociais decorrentes da referida economia compartilhada.

(TJDFT. Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais. Recurso Inominado Cível nº 0713416-35.2018.8.07.0020. Relatora: Juíza Soníria Rocha Campos D'Assunção. Julgado em 08/08/2019, grifo nosso).

A limitação da responsabilidade da plataforma também foi mencionada no julgamento do Recurso Inominado Cível nº 0721255-55.2020.8.07.0016 pela referida turma:

6. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, devendo a controvérsia ser solucionada sob a ótica do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

7. Fundamentalmente a economia colaborativa ou compartilhada se traduz em um sistema/plataforma que possibilita o contato entre pessoas com interesses convergentes. Desse modo, **a responsabilidade civil deve ser limitada a situações em que o dano decorra justamente do negócio principal ofertado pela empresa.**

8. Quanto ao dano material, **restou incontroverso o inadimplemento contratual**, pois das duas casas alugadas, uma delas sequer existia, conforme descrito pelas

partes. Além disso, a recorrente só tomou conhecimento da falha no serviço quando pediu o endereço da casa para fazer a “vistoria” do imóvel.

[...]

13. DO DANO MORAL. Em relação a responsabilização por eventuais danos da personalidade, entendo que a sentença originária não merece reparos, uma vez que **só o locador/anfitrião poderia ser responsabilizado, ante a natureza jurídica do negócio entabulado, qual seja, economia compartilhada ou colaborativa.**

(TJDFT. Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais. Recurso Inominado Cível nº 0721255-55.2020.8.07.0016. Relator: Juiz Antonio Fernandes da Luz. Julgado em 25/06/2021, grifo nosso).

Ainda segundo essa decisão, nas relações de consumo, a solidariedade entre os integrantes da cadeia de serviços, por não ser absoluta, deve ser interpretada com flexibilidade hermenêutica, de modo que a responsabilidade da plataforma seja limitada à sua atuação como intermediária.

Contudo, ao considerar a existência de mera intermediação, ignora-se o fato de que a plataforma impõe suas regras, o que a faz integrar a relação contratual e não meramente aproximar interessados. Esse aspecto é essencial para demonstrar as peculiaridades na oferta de bens e serviços compartilhados.

Nesse sentido, ao se analisar a dinâmica da relação contratual entre plataforma e pares, é possível enxergar que a primeira, embora não preste o serviço diretamente, atua como efetiva administradora das ofertas, empregando mecanismos de controle de reservas, pagamento e sanções.

Em alguns casos, inclusive, foi reconhecida a excessiva desvantagem do consumidor quanto às cláusulas adotadas pelo Airbnb, uma vez que não existe paridade na aplicação das sanções, por exemplo, diante da desistência de uma reserva, como apontado pelo TJRS:

No caso telado, em que pese constitua a parte ré plataforma de aproximação de pessoas, não havendo por ela própria disponibilização das acomodações, sendo os anfitriões terceiros sujeitos a imprevistos e bem assim haja previsão constante em seus Termos de Uso prevendo a possibilidade e cancelamento da reserva tanto pelos pactuantes, indiscutível ter sido o autor avisado às vésperas do início da reserva acerca do cancelamento, o que ganha relevo em razão do episódio ter ocorrido dois dias antes do Natal, o que o impossibilitou inclusive de encontrar outra acomodação que lhe atendesse.

Tivesse sido o autor o responsável pelo cancelamento, certamente acarretaria com penalidade pecuniária decorrente do ato. Não pode por isso ver-se desamparado diante do ocorrido, sendo desinfluyente ao deslinde da lide se a reserva por ele efetivada ocorreu dez dias ou dois meses antes da data solicitada. O planejamento necessário é o mesmo, independente da antecedência.

(TJRS. 10ª Câmara Cível. Apelação Cível nº 5004528-81.2020.8.21.0017. Relatora: Desembargadora Thais Coutinho de Oliveira. Julgado em 27/09/2021, grifo nosso).

Além disso, como já mencionado, a confiança a partir da reputação¹⁹ de cada membro, faz com que o número crescente de pessoas busquem as experiências e acomodações ofertadas na plataforma. Esse aspecto é importante, pois demonstra a contradição das cláusulas que integram os termos de serviço do Airbnb, sobretudo quanto aos riscos, a serem suportados unicamente por anfitriões e hóspedes.

Não se desconsidera a possibilidade de haver a responsabilização do par-fornecedor, como mencionado por Marques (2017). Contudo, tal previsão não pode ser utilizada para que a plataforma se exima de deveres básicos previstos no CDC, dos quais são exemplos: a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, bem como em face de práticas e cláusulas danosas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas; e a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

Se cabe avaliar em cada caso, a extensão da responsabilidade dos que participam da oferta nesse novo mercado, também há que se ter com conta os princípios que norteiam a relação contratual, com o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e a facilitação à sua defesa.

Como a responsabilidade solidária entre os integrantes da cadeia de fornecimento tem o propósito de facilitar a proteção do consumidor, este poderá demandar qualquer um dos fornecedores. Além disso, o CDC não desconsidera a possibilidade do direito de regresso, como pontuado pelo TJPR:

Ora, o consumidor procura os serviços da plataforma digital justamente por assumir o agenciador a responsabilidade pela boa prestação dos serviços, que foram contratados de acordo com as suas informações e garantias de bom atendimento.

Veja-se que casos como o presente devem servir de motivação para a ré adequar seus sistemas de segurança e ser mais rigorosa com o processo de credenciamento de imóveis para locação em sua plataforma e principalmente com o procedimento de liberação dos valores dos consumidores aos anfitriões.

Ademais, é certo que para a apelante, empresa mundialmente conhecida, é muito mais acessível buscar o ressarcimento do valor junto ao anfitrião do que a autora, que reside no Brasil e como consumidora é considerada hipossuficiente.

(TJPR. 9ª Câmara Cível. Apelação Cível nº 0002623-82.2021.8.16.0033. Relator: Desembargador Domingos José Perfetto. Julgado em 10/06/2022, grifo nosso).

¹⁹ Botsman e Rogers (2011), por exemplo, consideram que a reputação é o que viabiliza as trocas entre desconhecidos, sendo um dos alicerces da economia do compartilhamento.

Nesse mesmo sentido foi o entendimento do TJDFT, que, por meio da Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais, faz expressa menção à responsabilidade solidária e objetiva da plataforma como forma de proteger o consumidor, enquanto parte mais frágil da relação, cabendo àquela, buscar seu ressarcimento pela via regressiva.

7. O art. 20 do CDC estabelece a responsabilidade solidária e objetiva de todos os fornecedores que atuam dentro da cadeia de consumo sempre que o serviço for prestado com vício de qualidade. Determinando a lei que todos os fornecedores respondem integralmente perante o consumidor lesado, não pode o recorrido querer imputar a outro fornecedor da cadeia a responsabilidade pelo ilícito, estando tal pretensão na contramão do objetivo do legislador, que é o de proteger a parte mais frágil da relação. **Ademais, poderá o recorrido, após indenizar os recorrentes, se assim entender pertinente, buscar via ação regressiva responsabilizar o fornecedor que deu causa ao dano, tendo meios à sua disposição muito mais aptos para fazê-lo do que o consumidor.**

8. O ato ilícito, pois, resta caracterizado, assim como o dano moral, diante da angústia suportada pelos recorrentes, que com as limitações dos meios de comunicação próprias de quem viaja ao exterior ficaram sem ter acesso à hospedagem previamente agendada.

(TJDFT. Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais. Recurso Inominado Cível nº 0734986-89.2018.8.07.0016. Relator: Juiz João Luis Fischer Dias. Julgado em 20/03/2019, grifo nosso).

Pelo que se verifica dos acórdãos acima, a corresponsabilidade dos anfitriões em cada caso não foi necessariamente afastada, uma vez que poderão ser demandados regressivamente pelo Airbnb, inclusive porque também foram considerados corresponsáveis solidários por eventuais danos, conforme aduzido pelo TJSP:

Nesse contexto, e à luz das normas consumeristas, **o anfitrião é corresponsável solidário**, não podendo ser considerado terceiro, não havendo que se falar em excludente de responsabilidade da culpa exclusiva de terceiro.

Assim, a responsabilidade é objetiva por danos relativos a bens ou serviços fornecidos e **as apelantes respondem solidariamente por prejuízos causados ao consumidor**, sendo aplicáveis ao caso as regras previstas nos artigos 7º, parágrafo único, 14, 25, § 1º e 34 do Código de Defesa do Consumidor.

(TJSP, 32ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível nº 1086843-78.2019.8.26.0100. Relator: Kioitsi Chicuta. Julgado em 18/10/2021, grifo nosso).

Portanto, em síntese, a análise dos acórdãos à luz do CDC demonstra que os tribunais, na maioria dos casos analisados, deram ênfase à proteção do ‘par’ vulnerável. E como fundamento das decisões, foram citados os arts. 2º e 3º, correspondentes às definições de consumidor e de fornecedor, de modo a demonstrar a existência da relação de consumo.

Quanto à ideia de cadeia de fornecimento, utilizada para solução de parte das lides analisadas, os tribunais fizeram referência aos arts. 14 e 18, do CDC, aduzindo, ainda, que a responsabilidade dos fornecedores é objetiva, pois independe de culpa.

Como consequência, concluíram os tribunais, que o Airbnb, enquanto fornecedor, responde solidariamente pelos danos causados na prestação do serviço, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do art. 25, §1º, e do art. 34, do CDC.

Além disso, citaram também o art. 25, *caput*, e art. 51, inciso I, que dispõem sobre a vedação e a nulidade de cláusulas que impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Como já mencionando, trata-se de norma de ordem pública, que não pode ser afastada da relação consumerista.

A utilização de todos esses dispositivos para a solução das lides apresentadas demonstra como os institutos do sistema consumerista têm sido utilizados para a proteção do consumidor, com destaque para o princípio da vulnerabilidade, a responsabilidade objetiva e solidária dos integrantes da cadeia de fornecimento, além da vedação a práticas abusivas.

Não obstante, nem sempre as demandas puderam ser resolvidas apenas com base no CDC, de modo que outros normativos foram utilizados, como o Marco Civil da Internet, por exemplo, quando se avaliou a quem caberia responder pelas informações inseridas na plataforma, inclusive, em função das avaliações dos pares.

Ainda assim, as respostas dadas por alguns tribunais no sentido de limitar a proteção do consumidor, tendo por fundamento a atuação da plataforma como mera intermediária entre pares, mostram-se como desafio trazido por esses novos padrões de consumo.

Como se pôde constatar na presente pesquisa, fatos semelhantes, como o cancelamento da reserva às vésperas do *check-in*, foram julgados de maneiras distintas, a partir do papel atribuído à plataforma, seja como mera intermediadora ou como parte da relação contratual. Portanto, ao uniformizar o entendimento sobre o tema, assegura-se também a maior proteção ao consumidor.

Pelas peculiaridades que apresenta, não se pode descuidar da necessidade de regulamentação desse mercado, pois, diferentemente do que mencionam alguns autores sobre a reputação como critério de autorregulação, os casos verificados nesses acórdãos demonstram que esse recurso não substitui a proteção legal do consumidor, ainda mais quando a plataforma pleiteia a exclusão de sua responsabilidade.

Por conseguinte, mesmo que a defesa dos direitos do par-usuário na economia do compartilhamento seja realizada com base nos institutos consumeristas já consagrados, não se exclui a necessidade de atualização desses dispositivos, conforme defendido pela doutrina, sobretudo quando consideradas as novas formas de acesso aos bens e serviços, cada vez mais demandadas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da presente pesquisa foi abordar a responsabilidade civil das plataformas digitais, como o Airbnb, em decorrência da falha da prestação do serviço de hospedagem pelo anfitrião. Para tanto, recorreu-se ao que vem sendo denominado de economia do compartilhamento.

Como mencionado, esse novo modelo econômico se baseia na ideia de acesso para fomentar a oferta de bens e serviços, em algumas situações, sem que haja a transferência de propriedade. Nesse sentido, ganham destaque as trocas e experiências entre desconhecidos, repercutindo em profundas mudanças nos padrões de consumo e de negócios, sobretudo em segmentos como filmes, música, hospedagem e alimentação.

Além da internet utilizada como suporte dessas relações, a confiança é um dos elementos subjetivos que tornam esse modelo viável, por meio da estrutura *peer-to-peer*. E se por um lado, esse mercado está cada vez mais presente na vida das pessoas, por outro, também traz significativos desafios em diversas áreas, sobretudo porque os papéis nem sempre estão bem delimitados.

Por envolver trocas virtuais que, muitas vezes, repercutem em obrigações concretas entre os pares, esses desafios se tornam ainda maiores, e nem sempre a resposta será facilmente encontrada no ordenamento jurídico.

Esse aspecto foi mencionado como destaque na maioria dos autores consultados e conduziu a pesquisa quando à proteção do par-consumidor por meio dos institutos do sistema consumerista. Assim, buscou-se analisar se estes apresentam respostas aos conflitos oriundos desse novo paradigma de consumo, em especial quanto à responsabilidade das plataformas de intermediação de serviços.

A despeito da cláusula excludente de responsabilidade presente nos termos de serviço do Airbnb e da alegação de culpa exclusiva dos anfitriões, verificou-se que, de maneira geral, a resposta dos tribunais selecionados foi dada a partir da ideia de cadeia de fornecimento, amparando-se, em boa parte das vezes, na teoria do risco-proveito. Nesses termos, de modo geral, a plataforma intermediadora foi considerada objetiva e solidariamente responsável pela falha na prestação do serviço ofertado.

Apesar desses resultados, considerando a dimensão do tema, inclusive com reflexos em diversas áreas do direito, não se pode deixar de considerar algumas limitações da pesquisa, a começar pelo recorte empreendido e que se fez necessário em função da própria natureza do trabalho acadêmico.

Nesse sentido, é preciso registrar que não houve o intuito de se fazer uma análise exploratória sobre o tema, de modo que a revisão bibliográfica incluiu autores e periódicos com maior ênfase na área de direito do consumidor e economia do compartilhamento. Além disso, o recorte também teve como objetivo evitar trabalhos de frágil embasamento ou que apresentavam caráter meramente opinativo.

Não se ignora que essa escolha reduziu a abrangência da pesquisa por não apresentar pontos de vistas divergentes. Com efeito, constatou-se certa unanimidade sobre alguns aspectos abordados na análise bibliográfica, dos quais se destaca: o padrão disruptivo; a existência de um modelo plurilateral de contrato; a falta de delimitação dos papéis entre os pares, em especial quanto ao par-provedor; a atuação da plataforma como aspecto determinante da relação de consumo; os desafios impostos ao ordenamento jurídico e a necessidade de regulamentação desse mercado.

Quanto à seleção dos tribunais, realizada em função do seu porte e do maior número de embarques nacionais dos Estados, também não se ignora que houve certa concentração, em especial quanto à Região Sudeste. No entanto, como o intuito da pesquisa não foi realizar um mapeamento com os tribunais do país, nem verificar possível divergência das decisões a partir das distintas áreas geográficas, o recorte feito se mostra adequado ao objetivo proposto, qual seja, o de analisar a responsabilidade do Airbnb em virtude da intermediação do serviço de hospedagem, tendo como parâmetro a proteção do consumidor na economia do compartilhamento.

É preciso ressaltar que os resultados apresentam apenas uma dimensão do fenômeno estudado. Portanto, como não se pretendeu esgotar o assunto, outros aspectos podem servir para pesquisas futuras como, por exemplo, a responsabilidade do anfitrião no vínculo triangular que é estabelecido; sua condição de consumidor em relação à plataforma; ou mesmo a controvérsia verificada nos acórdãos estudados a respeito da natureza do dano moral, se *in re ipsa* ou não. Isso porque alguns tribunais consideraram-no de maneira presumida, enquanto outros cobraram sua comprovação.

A discussão sobre a referida hipervulnerabilidade do consumidor no acesso a bens e serviços por meios digitais, e a proteção de dados pessoais em função dos algoritmos utilizados pelas plataformas na intermediação entre pares, igualmente, são temas que merecem ser abordados em futuras pesquisas, tendo como ponto principal a segurança de dados e a regulamentação do uso das plataformas.

Além disso, a evolução e consolidação da jurisprudência sobre o tema é outro aspecto que pode ser verificado posteriormente, em especial, devido às divergências constatadas em relação a alguns dos tribunais selecionados.

Por fim, em que pesem as limitações mencionadas, ratifica-se a relevância do estudo por contribuir com a discussão sobre a proteção do consumidor, sobretudo quanto às peculiaridades das trocas realizadas no âmbito do compartilhamento de bens e serviços por meio do acesso, atualmente, cada vez mais comum no dia a dia das pessoas.

REFERÊNCIAS

- AIRBNB. **Termos de serviço**. Versão de 10 de fevereiro de 2022. Disponível em: <https://www.airbnb.com.br>. Acesso em 14 out. 2022.
- AIRBNB. **Termos de serviço**. Versão de 25 de janeiro de 2023. Disponível em: <https://www.airbnb.com.br/help/article/2908>. Acesso em 25 mar. 2023.
- AIRBNB. **What makes Airbnb, Airbnb**. 2021. Disponível em: <https://news.airbnb.com/what-makes-airbnb-airbnb>. Acesso em 10 jan. 2023.
- BOTSMAN, Rachel; ROGERS, Roo. **O que é meu é cada vez mais seu: como o consumo colaborativo vai mudar nosso mundo**. Porto Alegre: Bookman, 2011.
- BRASIL. **Anuário Estatístico de Turismo 2021**: ano base 2020. Brasília: Ministério do Turismo, 2021.
- BRASIL. **Anuário Estatístico de Turismo 2022**: ano base 2021. Brasília: Ministério do Turismo, 2022.
- BRASIL. **Justiça em números 2022**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>. Acesso em 12 out. 2022.
- BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em 16 out. 2022.
- BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em 15 out. 2022.
- BRASIL. **Portaria MTur nº 100, de 16 de junho de 2011**. Institui o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass). Brasília, 2011. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/portarias-arquivos/portaria-2011/PORTARIA-N-100c-DE-16-DE-JUNHO-DE-2011>. Acesso em 30 jan. 2023.
- BRASIL. **Projeto de Lei nº 2.474/2019**. Altera a Lei nº 8.245, de 18 de outubro de 1991, para disciplinar a locação de imóveis residenciais por temporada por meio de plataformas de intermediação ou no âmbito da economia compartilhada. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/136443>. Acesso em 09 abr. 2023.
- BRASIL. **Projeto de Lei nº 3.514/2015**. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para aperfeiçoar as disposições gerais do Capítulo I do Título I e dispor sobre o comércio eletrônico [...]. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2052488>. Acesso em 09 abr. 2023.

CARPENA, Heloisa. Airbnb e a responsabilidade por danos causados aos consumidores na economia compartilhada. **Revista de Direito do Consumidor**. vol. 129, p. 175-194. São Paulo: Ed. RT, maio/jun. 2020.

CARVALHO, Diógenes Faria; CARDOSO, Alysso Godoy. Protegendo os consumidores em mercados de plataformas de Pares-OECD. **Revista de Direito do Consumidor**. vol. 114, p. 229-270. São Paulo: Ed. RT, nov./dez. 2017.

CARVALHO, Vinícius Marques; MATIUZZO, Marcela. Confiança, reputação e redes: uma nova lógica econômica? In: ZANATTA, Rafael; DE PAULA, Pedro C.B.; KIRA, Beatriz (Orgs). **Economias do compartilhamento e o Direito**. Curitiba: Juruá, 2017, p. 41-57.

CAVALCANTI, Gabriela Soares; SCHONBLUM, Paulo Maximilian. A atuação dos gatekeepers: responsabilidade proporcional ao âmbito da intermediação. **Direito em Movimento**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 2, p. 108-123, 2019. Disponível em: <https://emerj.com.br/ojs/seer/index.php/direitoemmovimento/article/view/130>. Acesso em 31 mar. 2023.

CRUZ, Bruna Souza. Brasileiros mortos no Chile: Airbnb deve ser responsabilizado? **Notícias Uol**. São Paulo, 2019. Disponível em: <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2019/05/24/qual-e-a-responsabilidade-do-airbnb-em-casos-como-a-tragedia-no-chile.htm?cmpid=copiaecola>. Acesso em 15 out. 2022.

FARIAS, Cristiano; ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. A clássica dicotomia: responsabilidade negocial e extranegocial (ou simplesmente “civil”). In: _____. **Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2015, p. 59 - 95.

FERREIRA, Karolina Matias; MÉXAS, Mirian Picinini; ABREU, Weniston; MELLO, Priscylla Leventis. Economia Compartilhada e consumo colaborativo: uma revisão de literatura. **XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão**. Rio de Janeiro, 2016.

GERHARD, Felipe; SILVA JÚNIOR, Jeová Torres; CÂMARA, Samuel Façanha. Tipificando a Economia do Compartilhamento e a Economia do Acesso. **Revista Organizações & Sociedade**. v. 26, n. 91, p. 795-814, out./dez. 2019.

LEONARDO, Rodrigo Xavier. Os contratos coligados. In: BRANDELLI, Leonardo. **Estudos em homenagem à Professora Vera Maria Jacob de Fradera**. Porto Alegre: Lejus, 2013.

LEONARDO, Rodrigo Xavier. Responsabilidade civil contratual e extra-contratual: primeiras anotações em face do novo Código Civil Brasileiro. **Tuiuti: Ciência e Cultura**. n. 30, FCJ 04, p. 107-119, Curitiba, maio 2002.

LÔBO, Paulo. Contratante vulnerável e autonomia privada. **Revista do Instituto do Direito Brasileiro**. n. 10, p. 6183-620, 2012. Disponível em: https://www.cidp.pt/revistas/ridb/2012/10/2012_10_6183_6204.pdf. Acesso em 30 mar. 2023.

MARQUES, Claudia Lima. A nova noção de fornecedor no consumo compartilhado: um estudo sobre as correlações do pluralismo contratual e o acesso ao consumo. **Revista de Direito do Consumidor**. v. 111, ano 26, p. 247-268. São Paulo: Revista dos Tribunais, maio/jun. 2017.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 8 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. 2016.

MIRAGEM, Bruno. Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. **Revista dos Tribunais on line**. vol.125, set./out. 2019.

MIRAGEM, Bruno. Princípios gerais do Direito do Consumidor. In: MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018, p. 135-163.

MIRAGEM, Bruno. **Responsabilidade Civil**. São Paulo: Saraiva, 2015.

MUCELIN, Guilherme. Peers Inc.: a nova estrutura da relação de consumo na economia do compartilhamento. **Revista de Direito do Consumidor**. vol. 118. ano 27. p. 77-126. São Paulo: Revista dos Tribunais, jul./ago. 2018.

OLIVEIRA, Amanda Flávio. Economia colaborativa e desafios ao ordenamento jurídico brasileiro: primeiras reflexões. **Revista de Direito do Consumidor**. vol. 115. ano 27. p. 479-495. São Paulo: Ed. RT, jan./fev. 2018.

OLIVEIRA, Amanda Flávio. Novos desafios ao Direito do Consumidor: a Economia Compartilhada. **Seminário de Direito do Consumidor**. OAB/MG, 2017. Palestra. Disponível em: <https://youtu.be/S2NV2yEjU70>. 04 out. 2017. Acesso em 10 nov. 2021.

PAYÃO, Jordana Viana; VITA, Jonathan Barros. Desafios regulatórios do Caso Airbnb: a intervenção do Estado no modelo econômico colaborativo. **Justiça do Direito**. v. 32, n. 1, p. 203-230, jan./abr. 2018.

SALOMÃO, Karin. Airbnb faz sucesso em São Paulo - e não só para viagens a trabalho. **Exame Negócios**. 2019. Disponível em: <https://exame.com/negocios/airbnb-faz-sucesso-em-sao-paulo-e-nao-so-para-viagens-a-trabalho>. Acesso em 06 fev. 2023.

SOUZA, Carlos Affonso Pereira; LEMOS, Ronaldo. Aspectos jurídicos da economia do compartilhamento: função social e tutela da confiança. In: ZANATTA, Rafael; DE PAULA, Pedro C.B.; KIRA, Beatriz (Orgs). **Economias do compartilhamento e o Direito**. Curitiba: Juruá, 2017, p. 59-77.

SOUZA, Eduardo Nunes; RODRIGUES, Cássio Monteiro. Tutela da vulnerabilidade contratual nas relações de economia do compartilhamento. **Pensar**. v. 25, n. 3, 2020. Disponível em: <https://ojs.unifor.br/rpen/article/view/10834>. Acesso em 15 out. 2022.

SOUZA, Iuri Gregório. **Economia colaborativa**. Brasília: Câmara dos Deputados, 2016. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-temporarias/especiais/55a-legislatura/cesp-marco-regulatorio-da-economia-colaborativa/documentos/outros-documentos/estudo-tecnico-sobre-economia-colaborativa-2>. Acesso em 06 abr. 2023.

TEIXEIRA, Lucas Borges. Airbnb surfa na crise para crescer no Brasil. **Forbes**. 2026. Disponível em: https://forbes.com.br/outros_destaque/2016/03/airbnb-surfa-na-crise-para-crescer-no-brasil/. Acesso em 06 fev. 2023.

VERBICARO, Dennis; VIEIRA, Janaina do Nascimento. A hipervulnerabilidade do turista e a responsabilidade das plataformas digitais: uma análise a partir da perspectiva da Economia Colaborativa. **Revista de Direito do Consumidor**: RDC, São Paulo, v. 29, n. 127, p. 305-330, jan./fev. 2020.