



Número: **0801408-35.2019.8.14.0301**

Classe: **PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**

Órgão julgador: **4ª Vara do Juizado Especial Cível de Belém**

Última distribuição : **16/01/2019**

Valor da causa: **R\$ 20.000,00**

Assuntos: **DIREITO DO CONSUMIDOR, Indenização por Dano Moral, Turismo**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes	Procurador/Terceiro vinculado
MADSON ANTONIO BRANDAO DA COSTA JUNIOR (AUTOR)	MADSON ANTONIO BRANDAO DA COSTA JUNIOR (ADVOGADO)
INAIRA TELES BARRADAS DIAS (AUTOR)	MADSON ANTONIO BRANDAO DA COSTA JUNIOR (ADVOGADO)
AIRBNB SERVIÇOS DIGITAIS LTDA (AIR BNB) (RÉU)	JULIA PEREIRA KLARMANN (ADVOGADO) JOAO PAULO TAGLIARI (ADVOGADO)

Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
11625 860	23/07/2019 14:05	Sentença	Sentença



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARÁ
4ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE BELÉM
Rua Roberto Camelier, 570 – Jurunas. Telefone: (91) 3272-1101
Email: 4jecivelbelem@tjpa.jus.br

Processo nº 0801408-35.2019.8.14.0301

AUTOR: MADSON ANTONIO BRANDAO DA COSTA JUNIOR, INAIRA TELES BARRADAS
D I A S

RÉU: AIRBNB SERVIÇOS DIGITAIS LTDA (AIR BNB)

SENTENÇA

Vistos, etc.

Dispensou o relatório, com espeque no art. 38 da Lei 9099/95.

Trata-se de ação de indenização por danos morais.

Decido.

- Da legitimidade passiva da ré, relação de consumo e inversão do ônus da prova.

A empresa ré administra um *site*, por meio do qual oferece espaço para a anúncio de imóveis de terceiros para fins de hospedagem e intermedia todo o processo de hospedagem entre o anunciante e a parte interessada (consumidor do serviço), em um negócio que resulta em benefícios para ambos (mantenedora do *site* e anunciante do serviço de hospedagem).



De um lado, a ré recebe remuneração pelas negociações concretizadas em seu espaço virtual; de outro, os anunciantes têm a oportunidade de alcançar um maior número de consumidores, ao oferecer seus serviços em um *site* conhecido e que goza de certa confiabilidade e prestígio, o que, certamente, tem influência no momento da contratação pelo consumidor.

Nota-se, pois, que tanto a ré como os anunciantes fazem parte do ciclo de consumo do serviço adquirido, configurando-se como verdadeiros fornecedores, o que leva à legitimidade e responsabilidade solidária destes, nos termos dos art. 3º c/c art. 18, caput, ambos do CDC.

O consumidor, usuário já cadastrado no *site* requerido, ao contratar serviço de hospedagem anunciada naquele endereço eletrônico, confia na idoneidade dos anunciantes, porque já passaram – ou deveriam passar – por um sistema de cadastramento prévio, para filtragem dos vendedores que restariam autorizados a se utilizar do espaço virtual.

A segurança do serviço prestado ao consumidor é ônus do seu fornecedor. Neste passo, importa destacar que o site que hospeda a oferta, ainda que veiculada por terceiros, tem responsabilidade no caso de não cumprimento do prometido.

Para o consumidor, o que importa é que qualquer um dos fornecedores do serviço venha a ressarcir-lo pelos danos que possa vir a sofrer, sem precisar adentrar nos meandros das transações realizadas entre aqueles, restando à empresa eventualmente condenada buscar ressarcimento pelo que pagou, em regresso, perante quem entenda como responsável pelo dano.

Assim, não obstante a ré alegue ser apenas uma mera plataforma de anúncios, não é esta a realidade, pois se assim fosse, apenas publicaria o anúncio, de modo que a negociação de hospedagem ocorreria exclusivamente entre o hóspede contratante e o anfitrião contratado, o que não ocorre, já que a intermedia todo o processo de hospedagem, ostentando ao consumidor a condição de prestadora do serviço.

Observa-se que em sua própria contestação a ré enumera inúmeras atividades que a colocam como integrante da cadeia de fornecedores: anuncia o local da hospedagem; envia mensagens aos usuários confirmando reservas e horário de *check in* e *check out*; recebe e administra os pagamentos; verifica a identidade de seus usuários; proporciona seguro aos anfitriões; disponibiliza uma linha de telefone local com atendentes que falam a língua do hóspede contratante para fornecer suporte durante a hospedagem; oferece descontos para recompensar contratempos dos hóspedes; administra reembolsos etc. Enfim, o consumidor acredita estar firmando um contrato de hospedagem com a ré, sem prejuízo de haver outras pessoas na cadeia de prestação do serviço.

No que concerne à alegação de que a operação da plataforma Airbnb é de responsabilidade da Airbnb Irlanda, não traz qualquer consequência ao presente processo, por se



tratar de responsabilidade solidária à ora requerida, que pode responder isoladamente à presente demanda e regressar contra quem entender de direito.

Desta forma, afasto a preliminar arguida, reconheço a relação consumerista entre as partes e inverte o ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, CDC.

No que concerne à inversão do ônus da prova, importante destacar sua importância para garantir que o consumidor possa buscar o reconhecimento de seu direito, sobretudo, quando lhe restar impossível ou deveras dificultoso a produção da prova, como é o caso dos autos.

- Passo à análise do mérito.

Os reclamantes alegam que contrataram os serviços da requerida para reservar hospedagem em apartamento pelo período em que permaneceriam em Londres, de 03 a 07/11/2018.

Afirmam que ao garantirem a reserva de hospedagem ficou estabelecido que o *check out* estava marcado para às 12h do dia 07/11/2018, mesmo dia em que sairiam da cidade de Londres, tendo realizado o planejamento do passeio com base nesse horário.

Alegam, que no último dia de hospedagem o anfitrião lhes disse que precisaria trabalhar de manhã e só voltaria ao fim da tarde, e por conta disso precisaria levar a chave do apartamento que estava com os autores.

Ocorre que os autores alegam que pretendiam sair pela manhã e retornar antes do horário do *check out* (12h), apenas para pegar as malas e seguir para o aeroporto, o que restou frustrado, pois ao terem que entregar as chaves não poderiam sair e retornar ao imóvel, já que a porta era do tipo que bate por fora e não abre mais sem a chave. Que isso os impediu de aproveitar o último dia na cidade, pois não poderiam ficar passeando com as malas pesadas, e acabaram por seguir para o aeroporto, embora o voo estive previsto somente para o final da tarde.

Desta forma, requereram indenização por danos morais.

A ré apresentou contestação afirmando que os supostos danos teriam sido causados pelo anfitrião, sendo a requerida mera facilitadora, contudo, tal alegação já restou acima rechaçada.

Aduz, ainda, que não há provas do alegado pelos autores, tampouco qualquer reclamação no site da AIRBNB que tivesse sido feita por eles, ou seja, não relataram na plataforma em momento algum os problemas que supostamente aconteceram. Afirma também que



em situações que se comprovam prejudiciais, procuram auxiliar da melhor forma possível para a realocação de seus clientes. Argumenta que os autores não ficaram privados da hospedagem, pois ainda que o anfitrião tivesse pedido as chaves, aqueles poderiam permanecer no imóvel até o horário do *check out*.

Aqui reside a importância da inversão do ônus da prova em favor dos autores, pois caberia à ré comprovar o horário do *check out* dos autores. Sendo ela uma conhecida e creditada empresa do ramo de hospedagem, deveria incluir em seus protocolos a necessidade de encerramento da prestação do serviço, mediante comprovação do *check out*, sendo certo que, a ausência de tal procedimento não pode ser utilizada em prejuízo do hóspede.

Também não há como exigir que os autores utilizem como prova algum registro de reclamação no sistema da reclamada. A uma, por que não há exigência legal para tanto. A duas, porque os autores já estavam demasiadamente abalados e com o horário exíguo para se reencaixarem em nova hospedagem. Tudo o que esperavam era poder sair de manhã pela cidade e retornar ao meio-dia para buscarem a bagagem, sem necessidade de fazer as malas de forma antecipada e desprogramada, muito menos, buscar uma nova hospedagem de três ou quatro horas.

A ré chega até a argumentar que os autores poderiam ter permanecido desfrutando das acomodações contratadas, pois o anfitrião apenas pediu as chaves, contudo, há de se convir que aos hóspedes não deve ser mitigado o direito de ir e vir, afinal, possuem o direito de acesso ao quarto contratado no momento que lhes aprouver, não podendo lhes ser imposta a permanência no local, sem poder sair, afinal, se a porta, uma vez batida por fora, não poderia mais ser aberta sem chave, não havia como os autores saírem e retornarem para buscar as malas.

Assim, não tendo a ré comprovado que o horário em que se realizou o *check out* dos autores foi diverso do alegado, há que se considerar verdadeiros os fatos contidos na petição inicial, sendo passível de indenização por danos morais.

Ressalte-se que os fatos ocorridos com os autores extrapolam a esfera do mero aborrecimento e dissabor corriqueiro, afinal, tratou-se de viagem para o exterior, em curto período, em que as programações costumam ser intensas para aproveitamento de cada momento. O fato de os autores terem frustrada a programação do último dia de viagem, foi, sim, suficiente para lhes causar transtornos que passam pela frustração, impotência diante da situação, insegurança sobre o meio escolhido para contratar a hospedagem e perda da oportunidade de usufruir da viagem conforme planejado. Voltar a Londres não é fácil nem barato para a maioria.

Para o Direito do Consumidor, dispensa-se a prova da culpa do fornecedor, para sua responsabilização. Trata-se da adoção da teoria da responsabilidade objetiva, constante do artigo 14, do CDC.



A situação vivenciada pelos autores ocorreu unicamente por culpa exclusiva da requerida, que falhou na prestação do serviço contratado, já que não obedeceu ao horário prometido para *check out*.

No caso sob análise o dano moral deve ser aplicado tanto para recompor o patrimônio moral do autores como, especialmente, pelo seu caráter punitivo e pedagógico, de modo a desestimular a reiteração de condutas similares à narrada nos autos, a fim de que o serviço prestado pela ré a outros consumidores atinja melhor padrão de qualidade, evitando-se outras situações de desrespeito ao consumidor.

Inobstante, considero que a indenização não deve ser fonte de enriquecimento indevido para quem sofreu o dano, mas também deve ter caráter educativo, a fim de evitar a reiteração de condutas ilícitas.

- DISPOSITIVO:

Deste modo, julgo procedente a presente demanda, para condenar a reclamada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$-3.000.00 (três mil reais) a cada um dos autores, com correção monetária pelo INPC a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ), e juros de 1% (um por cento) ao mês, devidos a partir da citação (29/01/2018).

Resta extinto o processo, com resolução do mérito, com fulcro no art. 487, I do CPC.

Sem condenação em custas ou honorários, consoante arts. 54 e 55, da lei 9.099/95.

Transitada em julgado e nada sendo requerido no prazo de trinta dias, arquivem-se os autos.

Publique-se. Registre-se. Intime-se. Cumpra-se.

Belém, 18 de julho de 2019.

SHERIDA KEILA PACHECO TEIXEIRA BAUER

Juíza de Direito

