



## AIRBNB E A RESPONSABILIDADE POR DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES NA ECONOMIA COMPARTILHADA

Airbnb and the liability for damage to consumers in the shared economy  
Revista de Direito do Consumidor | vol. 129/2020 | p. 175 - 194 | Maio - Jun / 2020  
DTR\2020\7466

### Heloisa Carpena

Professora da PUC-Rio. Advogada. helocarpena@gmail.com

#### Área do Direito: Consumidor

**Resumo:** Na economia compartilhada, a relação de consumo mediada pela tecnologia passa a ser triangular: o consumidor, o fornecedor de serviço e a plataforma, esta última responsável pela mediação das transações, tendo em cada um de seus vértices um consumidor, conforme definido pelo CDC. O caso do Airbnb é analisado à luz do direito do consumidor e ilustra a crise dos papéis dos sujeitos da relação de consumo, questão que repercute na responsabilidade por danos relativos à segurança do consumidor (acidentes de consumo). Embora seja possível responsabilizar a plataforma com fundamento no CDC, o artigo sugere alteração legislativa a ser incluída no seu projeto de atualização, em tramitação no Congresso Nacional.

**Palavras-chave:** Economia compartilhada – Direito do consumidor – Airbnb – Responsabilidade civil do anfitrião e da plataforma por danos causados aos hóspedes

**Abstract:** In the sharing economy, the parties are in a triangular relationship: the consumer, the service provider and the digital platform responsible for coordinating the transactions, having in each of its vertices a consumer, as defined by the CDC. The case of Airbnb is analyzed in the light of consumer law and illustrates the crisis in the subjects' roles in the consumer relationship, an issue that affects liability for damages related to consumers' safety (consumer accidents). Although it is possible to hold the platform accountable on the basis of the CDC, the article suggests a legislative change to be included in its revision project, which is being processed by the National Congress.

**Keywords:** Sharing economy – Brazilian consumer law – Airbnb – Civil liability of both digital platform and the host for damages caused to their guests

#### Sumário:

1.Introdução. A relação de consumo mediada pela tecnologia - 2.Economia compartilhada. O que é? - 3.Como funcionam as plataformas de hospedagem – o exemplo do Airbnb - 4.A qualificação do Hóspede e do Anfitrião como consumidores dos serviços da plataforma - 5.O problema da responsabilidade por acidentes de consumo na economia compartilhada - 6.Por uma nova solidariedade que contemple o compartilhamento dos riscos - Bibliografia

### 1.Introdução. A relação de consumo mediada pela tecnologia

A<sup>1</sup> revolução tecnológica que, num primeiro momento, modificou profundamente a comunicação no mercado de consumo, segue desafiando os operadores do Direito a adequar soluções normativas concebidas para um mundo analógico a problemas próprios da vida digital. Com o acesso contínuo e cada vez maior à tecnologia, o foco das preocupações dos juristas tem sido a disciplina da própria comunicação, como expressão de propostas contratuais e de ideias, tais como as questões sobre proteção da privacidade, *bullying*, *hate speech*, e outras tantas, as quais suscitam o debate acerca da construção de uma nova ética<sup>2</sup>.

Nunca foi tão fácil aproximar fornecedores e consumidores, mesmo que localizados em diferentes hemisférios do planeta, porém nunca foi tão complexo lidar com os conflitos que podem surgir nessas relações. Esta aproximação fez surgir uma nova lógica para contratar no mercado de consumo, curiosamente fundada na confiança e em mais transparência e personalidade. Os contratos celebrados por meio eletrônico, que se apresentam de infinitas e inovadoras formas, criam riscos *offline* ainda maiores e mais difíceis de controlar. Entre os novos “modelos de negócio”, a construção de parcerias para aquisição de produtos e serviços se destaca como uma tendência, impactando fortemente o cotidiano dos consumidores e levando à perplexidade os consumeristas, obrigados a enquadrar nos parâmetros legais estabelecidos pelo legislador de 1990 a chamada economia compartilhada. A ideia de colaboração e parceria que a inspira põe em xeque justamente os papéis



atribuídos pela lei a fornecedores e consumidores.

Como lei especial em relação ao Código Civil (LGL\2002\400), o Código de Defesa do Consumidor (CDC (LGL\1990\40)) tem seu campo de aplicação rigorosamente definido pelos elementos da relação de consumo: consumidor, fornecedor e produto ou serviço. Tais conceitos se encontram expressos na lei e determinam quais relações estarão submetidas à disciplina do CDC (LGL\1990\40) e, de forma residual, quais são as que permanecem sob a égide do Código Civil (LGL\2002\400), que rege as relações paritárias, isto é, entre iguais. Com efeito, a proteção especial dedicada à relação de consumo se justifica pela desigualdade entre as partes, o consumidor é o vulnerável e o fornecedor é o profissional, numa situação de poder que se manifesta em vários aspectos, em especial, na assimetria informacional. Em simples palavras: o consumidor não sabe (nem tem como saber!) tudo o que o fornecedor sabe sobre o produto ou serviço oferecido no mercado. Sendo assim, ele está mais exposto a riscos, ou seja, a possíveis danos que se concretizam com a frustração de expectativas e outros, mais graves, relativos à segurança na utilização do bem ou da atividade fornecidos, danos que podem atingir a saúde e até mesmo a sua vida. No primeiro caso, estamos diante de “vícios” (CDC (LGL\1990\40), arts. 18 e 20) e, no segundo, de “defeitos” (CDC (LGL\1990\40), arts. 12 e 14) do produto ou do serviço. Por ambos responderá objetivamente o fornecedor, uma vez que é ele quem introduz os riscos no meio social – ou no mercado de consumo, atraindo para si o dever de reparação dos danos que os consumidores venham a sofrer nesta condição. No sistema de responsabilidade do CDC (LGL\1990\40), a lei protege a confiança que o consumidor deposita no vínculo estabelecido com o fornecedor, garantindo o atendimento de suas expectativas que se qualifiquem como legítimas, especialmente a expectativa de segurança.

O sistema de responsabilidade civil do fornecedor por danos causados ao consumidor é perfeitamente adequado à realidade das relações B2C (*business to consumer*), porém insuficiente para as novas relações estabelecidas no mercado virtual (*online market*), em especial para regular aquelas criadas na economia compartilhada, que se formam P2P (*peer to peer*), isto é, entre parceiros. A própria terminologia indica que nestas relações, em princípio, não se verifica a mesma desigualdade que caracteriza a relação consumerista. Portanto, a primeira questão que se coloca é: na economia compartilhada, haverá mesmo uma relação entre parceiros, que se presumem iguais? A resposta a esta indagação é o ponto de partida para a aplicação do CDC (LGL\1990\40), com todos os instrumentos de que se vale a lei para compensar a vulnerabilidade do consumidor, a saber: responsabilidade solidária e objetiva, inversão do ônus da prova, vinculação da oferta, cláusulas abusivas, controle da propaganda e outros tantos.

Antes, porém, de enfrentar a questão da incidência das normas do Código, cabe investigar o que é economia compartilhada ou colaborativa, como funciona e quais são seus riscos, para, em seguida, procurar determinar qual o sistema de responsabilidade adequado à nova realidade surgida no mercado de consumo. São muitos os exemplos de empresas globais que se constituíram nesse modelo e hoje fazem parte do cotidiano de milhões de consumidores ao redor do mundo, transformando não apenas o meio pelo qual buscam a satisfação de necessidades, mas também o que consomem, modificando seus hábitos<sup>3</sup>.

A utilização da tecnologia impacta a relação de consumo não apenas na sua forma, mas principalmente nos seus elementos, provocando verdadeira mudança de paradigma, que conduziu a uma crise nos conceitos de consumidor, fornecedor, produto e serviço<sup>4</sup>. Impõe-se, portanto, um estudo de caso para ilustrar a análise desta questão, tendo em vista sua natureza jurídica.

## 2. Economia compartilhada. O que é?

Compartilhada, colaborativa, entre parceiros, seja qual for a denominação adotada<sup>5</sup>, a ideia que inspira sua definição é a de convergência. Alguém que possui um bem disponível, procura quem queira utilizá-lo<sup>6</sup>; alguém que tem um carro, procura quem dele precise por um determinado período<sup>7</sup>; alguém que tem um carro e se dispõe a conduzi-lo, procura quem queira uma carona<sup>8</sup>; alguém que sabe fazer reparos, procura quem precise consertar seu aparelho quebrado<sup>9</sup>. São infinitos os serviços oferecidos *online* em bases “colaborativas”, isto é, de forma transitória, sem que haja transferência de titularidade, nem esgotamento do bem, ao qual é agregado um serviço, prestado diretamente por seu proprietário, mediante remuneração.

Trata-se, portanto, de uma nova forma de acesso a bens e serviços, não mais orientada por uma lógica de acumulação, mas sim de compartilhamento, sendo por isso mais sustentável. Embora se



observem impactos negativos na expansão desse modelo, como veremos a seguir, a profunda transformação na forma de consumir vem ao encontro de demandas ambientais e sociais, possibilitando o aproveitamento de recursos materiais e humanos em maior escala. Tal circunstância não passou despercebida à doutrina especializada:

“O acesso gerado aos bens e aos serviços na economia do compartilhamento cria as condições para o desenvolvimento de um fenômeno denominado ‘consumo colaborativo’, que privilegia justamente o acesso em detrimento da aquisição de propriedade sobre os bens que não serão explorados em todo o seu potencial. Dessa forma, o ato de se valer de bens, da expertise e até mesmo da disponibilidade alheia, sempre em constante mediação através da tecnologia, marca esse período. Compartilha-se o carro, o quarto, a casa, um saber prático ou mesmo o tempo vago.”<sup>10</sup>

A colaboração, que é pressuposto destes contratos, se estriba em fatos diversos, mas tem por marca fundamental a confiança, a qual se estabelece graças a um inédito acesso à informação. Seja pelos instrumentos da própria tecnologia<sup>11</sup>, como pelo conhecimento das avaliações (*reviews*) feitas por anteriores usuários do serviço, as plataformas da economia colaborativa ostentam um patamar de transparência extraordinário e invertem a lógica que preside a relação B2C, pois o processo decisório do consumidor é muito mais informado<sup>12</sup>, o que reduz drasticamente o risco de frustração com o serviço oferecido. O sucesso da plataforma que faz a intermediação é baseado na reputação formada a partir das avaliações dos usuários.

As relações estabelecidas neste novo formato envolvem necessariamente três partes: o ofertante, o tomador do serviço e a plataforma. Não apenas consumidor e fornecedor, como nas relações de consumo *offline* normalmente acontece, na economia colaborativa surge alguém, que não é apenas um intermediário na prestação do serviço, e que integra a cadeia de fornecimento: a plataforma. Essa desenvolve atividade própria que instrumentaliza e condiciona a troca, e que, sem ela, não haverá prestação alguma.

Entre as incontáveis empresas que atuam em bases colaborativas, tomaremos como objeto de análise uma das maiores, o Airbnb, plataforma que fornece serviços de hospedagem no mercado de consumo.

### 3. Como funcionam as plataformas de hospedagem – o exemplo do Airbnb

Fundado em 2008, presente em mais de 190 países e oferecendo acomodações em cerca de 34.000 cidades<sup>13</sup>, o Airbnb<sup>14</sup> é uma empresa sediada na Irlanda que, embora não possua um quarto de hotel sequer, efetivou mais de 70 milhões de reservas até 2014<sup>15</sup>. Este crescimento exponencial produziu notáveis efeitos nas cidades, com relação a questões urbanísticas; nos países, suscitando questões tributárias e nas relações interpessoais, perspectiva que pretendemos abordar neste trabalho.

A escolha do caso para estudo se deve justamente à magnitude do impacto causado pela atividade da empresa, que atraiu a atenção de pesquisadores, os quais produziram um manancial de informações considerável<sup>16</sup>, permitindo uma reflexão mais aprofundada sobre o fenômeno da economia compartilhada.

O assunto tem sido objeto de discussões em todo o mundo, em razão dos sérios problemas diretamente relacionados à nova forma de hospedagem. Do ponto de vista urbanístico, destaca-se a gentrificação de áreas, consistente no deslocamento de populações marginalizadas em razão da nova destinação dos imóveis, conforme vem sendo observado na cidade de Nova York<sup>17</sup>, assim como a transformação de áreas exclusivamente residenciais em locais de ocupação por turistas, como ocorreu em Londres<sup>18</sup>. Soluções diversas têm sido experimentadas pelas cidades, desde a proibição, adotada por Berlim<sup>19</sup> e São Francisco; ou a tributação da atividade com o fim de efetivar o zoneamento, de que são exemplos Barcelona e Québec; e a celebração de acordo com a empresa para o compartilhamento de informações, realizado pela cidade de Amsterdam<sup>20</sup>. A prefeitura de Paris, destino número um do Airbnb, regulamentou em 2014 a atividade de aluguel de curta temporada, que será lícita desde que os anfitriões residam no imóvel oferecido em locação e paguem a “taxe de séjour”, uma espécie de taxa de turismo. No Brasil, o assunto foi regulamentado por duas únicas cidades, Ubatuba<sup>21</sup>, em São Paulo, e Caldas Novas<sup>22</sup>, em Goiás, ambas em 2017.

Embora ainda não haja uma normatização em âmbito nacional, o assunto está sendo debatido na



sociedade<sup>23</sup> enquanto no Senado Federal está em tramitação o P 2.474/19, que institui exigência de expressa previsão na convenção de condomínio para a locação, prevê responsabilidade objetiva para o locador e o considera consumidor da plataforma.<sup>24</sup>

Os conflitos entre os anfitriões e os condomínios onde estão situados os imóveis oferecidos em locação na plataforma têm sido frequentes nos tribunais estaduais, cuja jurisprudência até então não está pacificada<sup>25</sup>, o que aumenta a expectativa sobre a posição do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que deverá se pronunciar sobre o tema<sup>26</sup>.

Por sua vez, o Airbnb se qualifica como “mercado online” e esclarece que “não é e não se torna parte ou outro participante de qualquer relacionamento contratual entre os Membros, tampouco o Airbnb é uma corretora de imóveis ou seguradora”<sup>27</sup>. Para aderirem à plataforma, os Anfitriões sequer precisam comprovar a propriedade do imóvel oferecido no Airbnb, apresentado por meio de fotografias, por eles próprios disponibilizadas. Da outra parte, basta a criação de conta, que se realiza pelo simples preenchimento de um cadastro sem apresentação de qualquer documento, para que o Hóspede esteja apto a “comunicar-se e fazer transações diretas com membros que estejam buscando reservas como Serviços de Anfitrião”<sup>28</sup>.

Ao se tornar Membro, tanto o Hóspede como o Anfitrião aderem aos Termos de Serviço, além de uma série de cláusulas constantes da Política de Reembolso do Hóspede, Política de Reembolso de Hóspedes e Experiências, Política de Circunstâncias Extenúantes ou a Política de Cancelamento. A redação longa, confusa e pouco técnica das normas de utilização do serviço não estimula a leitura e, mais do que reconhecer direitos aos usuários, pretende afastar a responsabilidade do Airbnb por quaisquer danos causados<sup>29</sup>. Não há qualquer controle prévio sobre a identidade fornecida pelas partes, bastando a declaração de se tratar de um “indivíduo com pelo menos 18 anos ou um negócio, organização ou outra entidade jurídica devidamente organizada”, ressalvada a possibilidade de ser solicitada “alguma identificação oficial”, a critério do Airbnb, em casos de suspeita de fraude ou atividade criminosa<sup>30</sup>.

Os serviços prestados pelo Airbnb são remunerados tanto pelo Hóspede como pelo Anfitrião<sup>31</sup> e todos os pagamentos são feitos por meio do Airbnb Payments<sup>32</sup>. Segundo os Termos de Serviço de Pagamentos, o Anfitrião receberá pela hospedagem a quantia correspondente à reserva, que “será a Taxa de Anúncio, menos as Taxas do Anfitrião e os Impostos aplicáveis”<sup>33</sup>. Esta cláusula deixa claro que também o Anfitrião paga pelos serviços da plataforma, os quais não se referem apenas à postagem do anúncio, comunicação e efetivação da reserva, mas principalmente ao gerenciamento dos pagamentos, cancelamentos e até mesmo a solução de controvérsias, feita por meio da Central de Resoluções<sup>34</sup>, ou pela utilização de arbitragem<sup>35</sup>. As taxas de serviço variam entre 6 a 12%, dependendo do valor da acomodação, acrescidas de 3% de cada reserva feita por cartão de crédito. Tais informações somente podem ser obtidas pelos interessados nos próprios anúncios, no momento da contratação, eis que não constam de qualquer das centenas de normas de utilização do serviço.

Apesar das inúmeras ilegalidades e abusividades detectadas nas cláusulas impostas unilateralmente aos usuários, as quais merecem um estudo à parte, pretendemos abordar duas questões não menos importantes, quais sejam, a incidência das normas do CDC (LGL\1990\40) nas relações estabelecidas na plataforma e a determinação da responsabilidade por vícios que afetam a segurança dos consumidores na prestação do serviço de hospedagem.

#### **4.A qualificação do Hóspede e do Anfitrião como consumidores dos serviços da plataforma**

Os sujeitos da relação de consumo estão definidos pelo CDC (LGL\1990\40) em seus arts. 2º e 3º, *caput*, normas que delimitam o campo de aplicação da lei. Por razões de constitucionalidade, preocupou-se o legislador em afastar da incidência da lei protetiva as relações paritárias, aquelas em que não há a desigualdade que caracteriza a relação de consumo, a qual que se expressa no princípio da vulnerabilidade, cerne do conceito de consumidor<sup>36</sup>. Consumidor é aquele que adquire o serviço como destinatário final e, embora haja controvérsia quando se tratar de pessoa jurídica, não há dúvida de que o Hóspede do Airbnb se enquadra no conceito legal, atraindo a incidência do Código.

A questão polêmica, no caso em estudo, se refere à qualificação do Anfitrião como fornecedor. Embora a lei brasileira não exija que o fornecedor de produtos e serviços seja um profissional, nem todas as pessoas que praticam no mercado uma das atividades indicadas pela norma serão



qualificadas como fornecedoras, mas apenas aquelas que atuam profissional e habitualmente<sup>37</sup>. A definição legal (art. 3º, *caput*), embora extensa, deixa de consignar o aspecto mais importante do conceito: o profissionalismo.

O prestador ou vendedor que está no mercado de consumo de forma episódica ou eventual, ainda que ofereça bens e serviços, não se caracteriza como fornecedor e não se submete à disciplina da lei protetiva. O profissional é quem detém o conhecimento especializado sobre os bens ou serviços oferecidos, controla os meios de produção e desenvolve uma atividade econômica organizada, que pode ou não visar a vantagens econômicas. Basta que sua atividade tenha caráter habitual, para que introduza um risco maior no mercado de consumo, o qual justifica a imposição de deveres de fornecedor.

Assim, embora seja o prestador direto do serviço, pois é ele quem fornece informações, antes e durante a estadia, prepara, garante e disponibiliza o espaço, podendo até mesmo agregar outros fazeres nesta prestação<sup>38</sup>, o Anfitrião não é fornecedor, nos termos da lei consumerista, e não possui, portanto, deveres apenas por este titularizado.

Hóspede e Anfitrião são iguais juridicamente e a relação entre eles, portanto, será regulada pela lei civil, a menos que, como se sabe que pode ocorrer, o Anfitrião seja uma empresa ou até mesmo uma pousada que se utiliza dos serviços da plataforma para oferecer hospedagem<sup>39</sup>, casos em que, evidentemente, será considerado fornecedor.

O Anfitrião, em regra, não é um profissional, e por isso não se qualifica como fornecedor em relação ao Hóspede, mas sim como consumidor, em relação à plataforma. Se não há relação de consumo entre o prestador direto e o tomador do serviço, que estabelecem verdadeira parceria (P2P), em relação à plataforma, não há dúvida de que ambos são consumidores dos serviços de intermediação. Vale frisar que todos os serviços prestados pela plataforma são pagos diretamente pelos usuários, tanto pelo Hóspede como pelo Anfitrião<sup>40</sup>, por meio do mesmo sistema, em favor de Airbnb Payments, remuneração que enquadra a atividade na definição legal do objeto da relação de consumo (CDC (LGL\1990\40), art. 3º, § 2º).

O requisito da vulnerabilidade está presente nos dois vértices do triângulo da relação compartilhada. O Anfitrião não profissional se submete ao poder do Airbnb exatamente como o Hóspede, ele não detém conhecimento técnico sobre o funcionamento da plataforma, ele sequer pode ter certeza sobre a identidade do candidato a ocupante de seu imóvel, ele aceita os inúmeros termos de serviço, a política de cancelamento e todas as regras impostas unilateralmente pelo seu fornecedor. Por isso, ainda que seja “contaminada pelo *business* do guardião de acesso”<sup>41</sup> a relação entre o tomador do serviço e o prestador direto, este não se transforma em fornecedor apenas pela natureza do contrato celebrado. Entendimento diverso criaria a inusitada situação de considerar o prestador direto, no nosso caso, o Anfitrião, ora fornecedor, ora consumidor, na mesma relação de fato, ou, pior, levaria à conclusão de que este não dispõe de proteção em face da plataforma que, evidentemente, lhe presta serviços de forma habitual e profissional, mediante remuneração, numa relação de subordinação.

Sem dúvida, há uma “crise dos papéis de consumidor e de fornecedor”<sup>42</sup>, porém, a solução para a crise não pode se dar fora do sistema, sob pena até mesmo de inconstitucionalidade, uma vez que estaríamos tratando desigualmente uma relação paritária, ao reforçar a posição da parte supostamente vulnerável (Hóspede), em flagrante violação ao princípio da isonomia.

De fato, o Airbnb, como *gate keeper* ou provedor de aplicações, nos termos do Marco Civil da Internet (Lei 12.965/14 (LGL\2014\3339), art. 15), controla o conteúdo das cláusulas que regem a relação entre Hóspede e Anfitrião, assim impedindo a negociação direta entre as partes. Por outro lado, é a plataforma que viabiliza o negócio, atividade que envolve diversos fazeres, a saber: divulgação da oferta, disponibilização das informações e avaliações sobre o serviço, intermediação da comunicação entre as partes, elaboração do modelo contratual, recebimento e efetivação dos pagamentos, administração dos cancelamentos e, finalmente, a solução de conflitos. O Airbnb atua tanto na formação do contrato, como na execução e até após o seu encerramento, vinculando as partes ao seu serviço, mesmo quando já terminada a hospedagem. É precisamente em virtude da amplitude dos serviços prestados, todos mediante remuneração, e pela subordinação, que se estende a ambas as partes, que o Anfitrião não profissional deve ser considerado consumidor<sup>43</sup>, contando com a proteção ampla da lei para compensar tal desigualdade.



Nas ações de responsabilidade por vício de qualidade do serviço propostas pelo Hóspede contra o Airbnb, por ato próprio deste, que atingiu as legítimas expectativas dos consumidores, não há dúvida sobre a incidência do CDC (LGL\1990\40), como vem reconhecendo de forma indiscrepante os tribunais<sup>44</sup>. As mesmas ações, quando propostas por Anfitrião, devem ter idêntico tratamento, tendência que já se identifica na jurisprudência do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, que decidiu de forma pioneira o reconhecimento da sua qualificação jurídica como consumidor dos serviços prestados pela plataforma. Fazendo analogia com o serviço prestado por imobiliárias para invocar decisões do STJ sobre o tema, o órgão julgador concluiu:

“O site da Ré funciona como uma plataforma colaborativa, na qual os locadores oferecem seus imóveis e os locatários buscam imóveis para locação. Assim, a Ré, com intuito lucrativo, intermedeia tais negócios por meio de seu site, funcionando como uma ‘imobiliária 100% online’. Desse modo, deve-se aplicar ao caso concreto as regras contidas no Código de Defesa do Consumidor.”<sup>45</sup>

Hóspede e Anfitrião são consumidores<sup>46</sup> dos serviços do Airbnb e, portanto, todas as demandas por eles propostas que versem sobre os serviços prestados pela plataforma, seja por vícios de qualidade ou informação, como no controle das cláusulas contratuais ou qualquer outra questão que envolva a proteção de expectativas legítimas, serão decididas com fundamento no CDC (LGL\1990\40).

Dúvida pode surgir quando se trata de ato (defeito) imputável ao Anfitrião, nos casos de responsabilidade por acidente de consumo. Tratando-se de fato do serviço, não sendo o causador direto do dano um fornecedor, como imputar responsabilidade à plataforma?

## 5.O problema da responsabilidade por acidentes de consumo na economia compartilhada

A responsabilidade pelo fato do serviço ou por acidentes de consumo decorre da proteção de bens primários, a saúde e a vida, direitos básicos do consumidor, nos termos do art. 6º, I, do CDC (LGL\1990\40). Causados pelos chamados “defeitos” na prestação do serviço, qualidades negativas que comprometem a segurança, estes danos ultrapassam a mera insatisfação do consumidor. Os arts. 14 e seguintes do CDC (LGL\1990\40) disciplinam a responsabilidade do fornecedor nestes casos.

A doutrina consumerista considera que se trata de risco da atividade ou do empreendimento, a qual carrega maior ônus social ao fornecedor e justifica que a responsabilidade seja objetiva (CDC (LGL\1990\40), art. 14, *caput*) e solidária (CDC (LGL\1990\40), art. 7º, parágrafo único). Além disso, a lei criou hipóteses de inversão legal do ônus da prova, ao determinar que as únicas defesas do fornecedor, isto é, as únicas causas de exclusão de responsabilidade, são a inexistência do defeito e o fato exclusivo do consumidor ou de terceiro (CDC (LGL\1990\40), art. 14, § 3º). Considerando que os acidentes envolvendo a hospedagem decorrem comumente de fatos imputáveis ao prestador direto do serviço, se poderia supor que a responsabilidade da plataforma poderia ser afastada com fundamento no fato exclusivo do Anfitrião, que se qualificaria como terceiro, uma vez que, como visto, ele não é fornecedor, nem intermediário. Haveria dúvidas inclusive sobre a incidência da regra da solidariedade, que une apenas os fornecedores e não alcançaria alguém que não estivesse na cadeia de fornecimento do serviço.

Porém, a doutrina e a jurisprudência já apreciaram situações semelhantes, reconhecendo a solidariedade entre o prestador direto e o intermediador do contrato de consumo. Por decisão de 2001, da lavra do eminente Min. Ruy Rosado, o STJ afirmou a responsabilidade solidária de agência de viagens por defeito na prestação de serviços do qual resultou a morte de um hóspede, no famoso caso do escorrega. Vale conferir a ementa do julgado:

“CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Responsabilidade do fornecedor. Culpa concorrente da vítima. Hotel. Piscina. Agência de viagens. Responsabilidade do hotel, que não sinaliza convenientemente a profundidade da piscina, de acesso livre aos hóspedes. Art. 14 do CDC (LGL\1990\40). A culpa concorrente da vítima permite a redução da condenação imposta ao fornecedor. Art. 12, § 2º, III, do CDC (LGL\1990\40). A agência de viagens responde pelo dano pessoal que decorreu do mau serviço do hotel contratado por ela para a hospedagem durante o pacote de turismo. Recursos conhecidos e providos em parte.”<sup>47</sup>

Embora o precedente se refira à solidariedade entre dois profissionais – o hotel e a agência –, cabe a analogia com a estrutura da economia compartilhada, uma vez que o evento lesivo se deveu ao ato



exclusivo (e incontrolável) de um deles – o hotel, que deixou de sinalizar “convenientemente a profundidade da piscina”, descumprindo assim seu dever de informar o consumidor sobre os riscos do serviço. Esta analogia foi feita pela Profa. Cláudia Lima Marques, para concluir que, lá, como aqui, “o dever de informar é também do organizador da cadeia, no caso o único realmente empresário”<sup>48</sup>.

Como fornecedora, a plataforma pode ser responsabilizada com fundamento no CDC (LGL\1990\40) por “informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos” (CDC (LGL\1990\40), art. 14, *caput*), fato que igualmente constitui defeito na prestação do serviço, capaz de causar um acidente de consumo, justamente os casos mais graves que podem ocorrer durante a hospedagem<sup>49</sup>. O prestador direto (Anfitrião) também responderá pelos danos causados ao Hóspede, porém nos termos da lei civil (CC (LGL\2002\400), art. 186).

A adoção deste entendimento certamente ensejará uma mudança de postura na administração da plataforma, que será estimulada a desenvolver mecanismos mínimos para zelar pela segurança dos Hóspedes ou ao menos garantir o ressarcimento de danos, o que pode ser alcançado por meio de instrumentos securitários. Considerando o gigantesco número de acomodações listadas, estimadas em 1.5 milhões, haveria evidentes dificuldades para realizar algum tipo de vistoria ou checagem nos imóveis oferecidos, mas este é um desafio que pode e merece ser enfrentado. Os termos de uso do serviço já contemplam essa possibilidade, referindo inclusive a “processo de verificação”<sup>50</sup>, realizado pelo Airbnb. Devidamente informados sobre as condições do imóvel oferecido, os Hóspedes terão melhores chances de controlar os riscos envolvidos na hospedagem escolhida. Eis aí o mecanismo de prevenção de danos adotado pela lei brasileira, perfeitamente aplicável à plataforma global nos contratos aqui celebrados.

Trata-se de dever de informação que decorre da cláusula geral de boa-fé objetiva e pode ser exigido do fornecedor, eis que relacionado à sua atividade e à segurança que legitimamente se espera do serviço. Se o Airbnb pode gerir mais de 70 milhões de reservas ao redor do planeta, e gerar os lucros correspondentes, a tarefa de controlar a qualidade das acomodações e identificar devidamente os Membros está ao seu alcance fazer. A resposta da jurisprudência e a atividade dos órgãos de defesa do consumidor reconhecendo a responsabilidade da plataforma por danos certamente contribuirão para esta mudança de atitude, diante da necessidade de preservação de bens que estão situados no topo de nossa pirâmide normativa, eis que corolários de direitos fundamentais da pessoa humana.

## 6. Por uma nova solidariedade que contemple o compartilhamento dos riscos

Onde os recursos são compartilhados, os riscos também devem ser.

A revolução tecnológica proporciona ganhos e perdas para a sociedade e para cada um de nós, consumidores ou não. Ela é um dado da realidade e, como tal, não nos compete julgar se as mudanças são boas ou ruins, porém devemos ter a sensibilidade para perceber que é preciso mudar também as respostas para as questões que foram postas segundo uma lógica que não mais existe ou se justifica.

No contexto das iniciativas de atualização do Código de Defesa do Consumidor, cujos projetos de lei seguem tramitando no Congresso Nacional, é oportuno reafirmar que, *de lege lata*, dispomos de instrumental suficiente para lidar com os novos desafios trazidos com a adoção do modelo de consumo criado pela economia compartilhada. *De lege ferenda*, contudo, há adaptações a serem feitas para superar a “crise de papéis” protagonizada pelos sujeitos da relação de consumo.

O Projeto de Lei 2.474/19<sup>51</sup>, em tramitação no Senado Federal, se propõe a regulamentar especificamente a atividade das plataformas de hospedagem no âmbito da Lei 8.245/91 (LGL\1991\30) e, na perspectiva setorial do inquilinato, adota como foco principal os problemas relativos aos condomínios. No entanto, de forma pouco técnica, pretende também dispor sobre matéria de consumo, inclusive estendendo o conceito de consumidor ao locador e prevendo sua responsabilidade<sup>52</sup>. De toda sorte, a proposta evidencia a preocupação do legislador com a responsabilidade de prestador direto do serviço, que efetivamente carece de melhor definição.

Mais interessante e sistemática é a sugestão da Profa. Cláudia Lima Marques, no sentido de incluir no PL 3.514/2015, que trata do comércio eletrônico, um parágrafo no art. 45-C, assim enunciado:



“§ 1º. O fornecedor de compras coletivas, como intermediador legal do fornecedor responsável pela oferta do produto ou do serviço, responde solidariamente pela veracidade das informações publicadas e por eventuais danos causados ao consumidor.”<sup>53</sup>

Todavia, dada a expansão quantitativa e qualitativa do modelo de negócios fundado no compartilhamento ou colaboração, pensamos que é necessária uma regra própria, que dispense a analogia com o modelo de compras coletivas e trate diretamente da questão da responsabilidade por ato exclusivo do prestador direto do serviço que, como visto, não se qualifica juridicamente como fornecedor, figurando numa relação paritária com o tomador do serviço e como consumidor da plataforma, nos termos do CDC (LGL\1990\40). Assim, seguindo a mesma técnica da redação proposta pela ilustre professora gaúcha, sugerimos:

“§ 1º. As plataformas colaborativas, que intermedeiam parcerias visando a execução de serviço pelo prestador direto, ainda que este se qualifique como seu consumidor, respondem solidariamente pela veracidade das informações publicadas e por eventuais danos causados ao consumidor, inclusive relativos à sua saúde e segurança.”

No modelo P2P, qualificar o prestador direto como fornecedor, para efeitos da lei consumerista, significa inviabilizar este mercado, ao carrear para aquele que não é dotado de profissionalismo ou expertise um exagerado grau de responsabilidade por danos. Por outro lado, tampouco podemos deixar ao desamparo as vítimas de um modelo de negócios que tende a aprofundar o anonimato característico das relações de consumo para uma verdadeira isenção de responsabilidade, transferida aos prestadores diretos do serviço que assumiriam deveres e ônus absolutamente desproporcionais às vantagens auferidas e aos riscos por eles causados. Exemplo desta distopia é dado por outra gigante do mercado *online*, a Amazon, que utiliza motoristas “empreendedores” e particulares para realização de suas entregas expressas e, inobstante seu caráter autônomo, exerce sobre eles tal controle e pressão que têm aumentado consideravelmente o número de acidentes com vítimas fatais, as quais ficam sem reparação por não conseguirem vincular o serviço à plataforma<sup>54</sup>.

Como expressão do princípio fundamental da dignidade da pessoa humana, o Direito do Consumidor brasileiro consagra o princípio da reparação integral como vetor para interpretação de suas regras e fonte de criação de deveres jurídicos. Sendo assim, em qualquer mercado, segundo qualquer modelo de negócios, a posição da vítima como consumidor deverá ser sempre fortalecida, para que se possa obter a mais ampla e completa reparação pelo dano sofrido.

A economia do compartilhamento suscita novas questões jurídicas, relativas a situações até então desconhecidas, a exigir que o Direito seja capaz de se transformar para dar conta dessa realidade que, impulsionada pela tecnologia, produz mudanças constantes e vertiginosas. O imenso poder da tecnologia em nosso tempo exige que seu uso seja pautado por uma ética humanista e solidária, que inspire a renovação do sistema jurídico. Como conclusão, vale lembrar a advertência de Georges Ripert: “Quando o Direito ignora a realidade, a realidade se vinga, ignorando o Direito”.

## Bibliografia

BARROSO, Luis Roberto. Revolução tecnológica, crise da democracia e mudança climática. *JOTA Info*. Disponível em: [www.jota.info/especiais/revolucao-tecnologica-crise-da-democracia-e-mudanca-climatica-27012020]. Acesso em: 30.01.2020.

CARPENA, Heloisa. Afinal, quem é consumidor? Campo de aplicação do CDC (LGL\1990\40) à luz do princípio da vulnerabilidade. *Revista Trimestral de Direito Civil*, Rio de Janeiro, Padma, v. 19, ano 5, p. 29-48, jul.-set. 2004.

COUTO, Rainer; NOVAIS, Leandro. Regulação de tecnologias disruptivas: uma análise de sharing economy. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, Ed. RT, v. 111, p. 269-292, maio-jun. 2017.

KOOPMAN, Christopher; MITCHELL, Matthew; THIERER, Adam. *The Sharing Economy and Consumer Protection Regulation: The Case for Policy Change*, 8J. Bus. Entrepreneurship & L.529 (2015). p. 531. Disponível em: [digitalcommons.pepperdine.edu/jbel/vol8/iss2/4]. Acesso em: 16.01.2020.

MARQUES, Cláudia Lima. A nova noção de fornecedor no consumo compartilhado: um estudo sobre



as correlações do pluralismo contratual e acesso ao consumo. *Revista do Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 111, p. 247-268, maio.-jun. 2017.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 4. ed. São Paulo: Ed. RT, 2013.

MIRAGEM, Bruno. Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, Ed. RT, v. 125, p. 17-62, set.-out.-2019.

QUATTRONE, Giovanni et al. *Who Benefits from the “Sharing” Economy of Airbnb?* Disponível em: [arxiv.org/pdf/1602.02238.pdf]. Acesso em: 16.01.2020.

SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; LEMOS, Ronaldo. Aspectos jurídicos da economia do compartilhamento: função social e tutela da confiança. *Revista de Direito da Cidade*, São Paulo, p. 1757- 1777, v. 08, n. 04, 2016.

TAVOLARI, Bianca. *Airbnb e os impasses regulatórios para o compartilhamento de moradia: notas para uma agenda de pesquisa em direito*. Disponível em: [www.academia.edu/35187941/AirBnB\_e\_os\_impasses\_regulatórios\_para\_o\_compartilhamento\_de\_moradia\_notas\_p]. Acesso em: 17.01.2020.

---

1 A autora agradece à doutoranda Isabella Frajhof (PUC-Rio) pela cuidadosa revisão do texto e pelas sugestões que contribuíram para aprimorar o trabalho.

2 “[...] procura-se, também, uma nova ética, que consiga combinar criatividade, ousadia, liberdade e, ao mesmo tempo, privacidade, veracidade, proteção contra hackers e contra a criminalidade online”. BARROSO, Luis Roberto. Revolução tecnológica, crise da democracia e mudança climática. *JOTA Info*. Disponível em: [www.jota.info/especiais/revolucao-tecnologica-crise-da-democracia-e-mudanca-climatica-27012020]. Acesso em: 30.01.2020.

3 Disponível em:

[www.gazetadopovo.com.br/economia/uber-reduz-acidentes-de-carros-mas-aumenta-consumo-de-alcool/].

4 O objeto da relação de consumo tecnológica pode ser um “híbrido”, como ocorre nas coisas dotadas de inteligência artificial, suscitando questões em que será preciso superar a distinção entre produto e serviço.

5 “[...] ‘sharing economy’, which is also known as the ‘collaborative economy’, the ‘peer-production economy’, or the ‘peer-to-peer economy’ – any marketplace that brings together distributed networks of individuals to share or exchange otherwise underutilized assets” (KOOPMAN, Christopher; MITCHELL, Matthew; THIERER, Adam. *The Sharing Economy and Consumer Protection Regulation: The Case for Policy Change*, 8J. Bus. Entrepreneurship & L.529 (2015). p. 531. Disponível em: [digitalcommons.pepperdine.edu/jbel/vol8/iss2/4]. Acesso em: 16.01.2020.

6 Disponível em: [www.temacucar.com/].

7 Disponível em: [www.getaround.com/].

8 Disponível em: [www.lyft.com/].

9 Disponível em: [www.taskrabbit.com/].

10 SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; LEMOS, Ronaldo. Aspectos jurídicos da economia do compartilhamento: função social e tutela da confiança. *Revista de Direito da Cidade*, São Paulo, v. 08, n. 04, p. 1757- 1777, 2016.

11 “[...] monitoring mechanisms to ensure quality. Uber and Lyft, for example, allow consumers to see the GPS path of their rides so they can independently verify the driver took the shortest route.



The firms also have the address and credit card information of every customer, which helps to ensure the drivers' safety. This also permits all transactions to be cashless, reducing the incentive for theft. The result is more fully informed and empowered consumers" (KOOPMAN, Christopher et al. Op. cit., p. 542).

12 "Por ser pautada por relações cada vez mais pessoais, ainda que prestadas por ou através de empresas, a economia do compartilhamento depende desse incremento no nível de transparência para que os indivíduos possam saber quem prestará a atividade solicitada e, até mesmo com base nas informações que venham a ser disponibilizadas, possam decidir sobre a efetiva contratação ou não" (SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; LEMOS, Ronaldo. Op. cit., p. 1770).

13 COUTO, Rainer; NOVAIS, Leandro. Regulação de tecnologias disruptivas: uma análise de *sharing economy*. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, Ed. RT, n. 111, p. 269-292, mai.-jun. 2017.

14 O nome é uma alusão ao colchão de ar que se instala provisoriamente para um hóspede e ao sistema de cama e café (*bed and breakfast*), tipo de hospedaria comum no Reino Unido.

15 "One of the most compelling example of the sharing economy is Airbnb, a peer-to-peer accommodation website. Airbnb defines itself as 'A social website that connects people who have space to spare with those who are looking for a place to stay'. The company, founded in 2008, grew exponentially in the past few years, and by now it lists over 1.5 million properties, with a presence in over 190 countries and 34,000 cities. By the end of 2014, the company had more than 70M nights booked" (QUATTRONE, Giovanni et. al. *Who Benefits from the "Sharing" Economy of Airbnb?* Disponível em: [arxiv.org/pdf/1602.02238.pdf]. Acesso em: 16.01.2020).

16 Pesquisa da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE, publicada em setembro de 2017, levantou dados de três cidades brasileiras, Rio de Janeiro, São Paulo e Florianópolis. *Análise dos impactos socioeconômicos do Airbnb no Brasil*. Disponível em: [drive.google.com/file/d/0ByrIEJHLahZ0UVphbk14S3RpZzg/view?ts=59dbecbf]. Acesso em: 16.01.2020.

17 "Airbnb use in racially segregated and gentrifying neighborhoods, such as in New York City, increases housing displacement amongst Residents of Color while overwhelmingly benefitting white, new residents. Airbnb is the new gentrifier". Disponível em: [insideairbnb.com/face-of-airbnb-nyc/a-year-later-airbnb-as-racial-gentrification-tool.html]. Acesso em: 17.01.2020.

18 QUATTRONE, Giovanni et al. "*Who Benefits from the "Sharing" Economy of Airbnb?*" Disponível em: [arxiv.org/pdf/1602.02238.pdf].

19 O caso de Berlin é ilustrativo dos desafios da regulação, pois de início houve a proibição, posteriormente substituída por restrições. Disponível em: [www.citylab.com/life/2018/03/berlin-airbnb-vacation-rental-regulation-law/556397/].

20 "Por este acordo, a empresa se comprometeu a disponibilizar diversas regras e informações sobre aluguel de curta temporada para todos os usuários do serviço em acomodações na cidade, a enviar e-mails duas vezes ao ano sobre a situação da regulamentação em Amsterdam para os anfitriões locais, para recolher ou reforçar o recolhimento de taxas de turismo nas acomodações e ajudar a combater hotéis ilegais" (COUTO, Rainer; NOVAIS; Leandro. Regulação de tecnologias disruptivas: uma análise de *sharing economy*. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, Ed. RT, n. 111, mai.-jun. 2017. p. 278). No mesmo sentido, TAVOLARI, Bianca. *Airbnb e os impasses regulatórios para o compartilhamento de moradia*: notas para uma agenda de pesquisa em direito. Disponível em: [www.academia.edu/35187941/AirBnB\_e\_os\_impasses\_regulatórios\_para\_o\_compartilhamento\_de\_moradia\_notas\_p Acesso em: 17.01.2020.

21 A regulamentação pelo Município de Ubatuba provocou forte reação, tendo sido revogada a Lei 4.050/17 pela Lei 4.140/19, que tornou obrigatório o registro no Cadastro Municipal de Contribuintes e previu alguns deveres para os locadores, qualificados como "prestadores de serviços" (art. 7º),



entre os quais a disponibilização de “livro de reclamações”. Disponível em: [\[www.legislacaocompilada.com.br/camaraubatuba/Arquivo/Documents/legislacao/html/L41402019.html\]](http://www.legislacaocompilada.com.br/camaraubatuba/Arquivo/Documents/legislacao/html/L41402019.html). Acesso em: 26.01.2020.

22 A cidade goiana aprovou a Lei Complementar 99, que criou uma taxa anual de funcionamento e dispôs sobre a incidência do ISS, cuja base do cálculo é o preço da diária do imóvel, que deve ser informada pelos Anfitriões. De forma inovadora, a lei municipal tratou também da tormentosa relação dos proprietários com os condomínios onde estão situados os imóveis locados, dispondo que “deve haver previsão expressa de autorização na Convenção de condomínio a que pertence sua unidade residencial ou aprovação dos condôminos em assembleia geral” (art. 7º, I). Disponível em: [\[www.caldasnovas.go.gov.br/portal-de-leis/\]](http://www.caldasnovas.go.gov.br/portal-de-leis/). Acesso em: 21.01.2020.

23 “A Confederação Nacional do Comércio discute regularização de serviços de economia compartilhada”. Disponível em: [\[www.turismo.gov.br/ultimasnoticias/7816-cnc-discute-regulariza%C3%A7%C3%A3o-de-servicos-deeconomia-compartilhada\]](http://www.turismo.gov.br/ultimasnoticias/7816-cnc-discute-regulariza%C3%A7%C3%A3o-de-servicos-deeconomia-compartilhada).

24 Disponível em: [\[legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=7943922&ts=1576669253035&disposition=inline\]](http://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=7943922&ts=1576669253035&disposition=inline).

25 Decisões recentes do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ) demonstram a intensidade da controvérsia: “Não há qualquer ilegalidade no fato de um condômino promover a locação do seu apartamento a pessoas estranhas ao condomínio por curto período de tempo [...]” (Quinta Câmara Cível, Apelação 0127606-47.2016.8.19.0001, Rel. Des. Denise Nicoll Simões, j. 03.09.2019). Em outro processo, foi proibida a locação por decisão monocrática e provisória e, em grau recursal, o mesmo órgão fracionário decidiu ser “autorizada a fixação do aludido aviso de impedimento judicial à locação somente na porta do imóvel” (Quinta Câmara Cível, Agravo de Instrumento 0016965-87.2019.8.19.0000, Rel. Des. Heleno Ribeiro Pereira Nunes, j. 11.06.2019).

26 A questão será apreciada no julgamento do REsp 1.819.075/RS, pela Quarta Turma, Rel. Min. Luis Felipe Salomão. Disponível em: [\[www.jota.info/coberturas-especiais/economia-compartilhada/os-condominios-e-a-liberdade-de-uso-dos-imoveis-residenciais\]](http://www.jota.info/coberturas-especiais/economia-compartilhada/os-condominios-e-a-liberdade-de-uso-dos-imoveis-residenciais).

27 Idem, 1.2

28 AIRBNB. *Termos de serviço*. Item 1.1. Disponível em: [\[www.airbnb.com.br/terms\]](http://www.airbnb.com.br/terms). Acesso em: 16.01.2020.

29 “Embora possamos ajudar a facilitar a resolução de conflitos, o Airbnb não tem qualquer controle sobre e não garante (i) a existência, qualidade, segurança, sustentabilidade ou licitude de qualquer Anúncio ou Serviços de Anfitrião, (ii) a veracidade e a precisão de quaisquer descrições de Anúncio, Avaliações, Comentários, ou outros Conteúdos de um Membro (conforme definido abaixo), ou (iii) o desempenho ou a conduta de qualquer Membro ou terceiro” (AIRBNB. *Termos de serviço*. Item 1.3. Disponível em: [\[www.airbnb.com.br/terms\]](http://www.airbnb.com.br/terms). Acesso em: 16.01.2020).

30 AIRBNB. *Termos de serviço*. Op. cit., itens 2.1 e 2.4. Sobre este ponto, há expressa exclusão de responsabilidade “pela confirmação de qualquer identidade de um Membro”.

31 O Airbnb pode cobrar taxas dos Anfitriões (“Taxas do Anfitrião”) e/ou de Hóspedes (“Taxas do Hóspede”) (coletivamente, “Taxas de Serviço”) em consideração ao uso da Plataforma Airbnb. Mais informações sobre quando são aplicadas taxas de Serviço e como são calculadas podem ser encontradas na página de Taxas de Serviço (AIRBNB. *Termos de serviço*. Op. cit., 6.1)

32 Outra empresa com a qual o membro “celebra um contrato para Serviços de Pagamento”. Disponível em: [\[www.airbnb.com.br/terms/payments\\_terms#sec201910\\_7\]](http://www.airbnb.com.br/terms/payments_terms#sec201910_7).

33 Disponível em: [\[www.airbnb.com.br/terms/payments\\_terms#sec201910\\_7\]](http://www.airbnb.com.br/terms/payments_terms#sec201910_7). Item 7.2.3. Nos termos de serviço há também previsão sobre esta remuneração, confira-se: “O Airbnb Payments deduzirá eventuais Taxas do Anfitrião da Taxa do Anúncio antes de repassar o pagamento ao Anfitrião”. Disponível em: [\[www.airbnb.com.br/terms\]](http://www.airbnb.com.br/terms). Item 6.3.



34 “Exceto onde estiver definido de outra forma nestes Termos, os Membros podem usar a Central de Resoluções para enviar ou solicitar dinheiro para reembolsos, Serviços adicionais de Anfitrião, Serviços adicionais de Coanfitrião ou Reivindicações de Danos relacionados a reservas. Você concorda em pagar todos os montantes enviados através da Central de Resoluções associados à sua Conta do Airbnb, e o Airbnb Payments lidará com todos esses pagamentos” (Disponível em: [www.airbnb.com.br/terms]. Item 9.8).

35 “Acordo para Arbitrar. Você e o Airbnb concordam mutuamente que qualquer disputa, reivindicação ou controvérsia decorrente ou relacionada a estes Termos ou à aplicabilidade, violação, rescisão, validade, aplicação ou interpretação dos mesmos, ou ao uso da Plataforma Airbnb, dos Serviços Anfitriões, do Grupo de Serviço de Pagamento ou o Conteúdo Coletivo (coletivamente, ‘Litígios’) serão resolvidos por meio de arbitragem individual (o ‘Contrato de Arbitragem’). Se houver uma controvérsia sobre a aplicabilidade deste Acordo de Arbitragem ou sua aplicação à nossa Disputa, você e o Airbnb concordam que o árbitro decidirá sobre essa questão” (Disponível em: [www.airbnb.com.br/terms]. Item 9.4). Esta cláusula está redigida em destaque, possivelmente para atender ao disposto no art. 31 do CDC (LGL\1990\40).

36 “O princípio da vulnerabilidade constitui ‘a viga mestra do Direito do Consumidor’, como expressão da isonomia constitucional, e assume o papel de vetor da aplicação das normas do Código, indicando o conteúdo do conceito – jurídico – de consumidor através da definição, no caso concreto, do sentido da expressão ‘destinatário final’”. CARPENA, Heloisa. “Afinal, quem é consumidor? Campo de aplicação do CDC (LGL\1990\40) à luz do princípio da vulnerabilidade”. *Revista Trimestral de Direito Civil*, Rio de Janeiro, Padma, v. 19, ano 5, p. 29-48, jul./set. 2004.

37 Assim leciona Bruno Miragem: “A atividade do fornecedor é habitual porque ela é profissional. Ou seja, em nosso entendimento, ainda que não esteja expresso em lei, ao indicar à atividade do fornecedor certa habitualidade, assim como a remuneração, o legislador remete ao critério de desenvolvimento profissional desta atividade. Daí porque a profissionalidade configura um requisito do conceito de fornecedor” (MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 4. ed. São Paulo: Ed. RT, 2013. p. 157).

38 “Os Serviços de Anfitrião podem incluir a oferta de propriedades destinadas a férias ou outros usos (‘Acomodações’), atividades de um ou de múltiplos dias em diversas categorias (‘Experiências’), acesso a eventos e locais únicos (‘Eventos’), e diversos outros serviços relacionados ou não à viagem” (Disponível em: [www.airbnb.com.br/terms]. Item 1.1).

39 Assim adverte Bianca Tavolari: “Por mais que a vasta maioria dos anfitriões do site seja composta por pessoas que só anunciam um quarto ou apartamento, há uma parcela razoável de empresas que alugam múltiplos imóveis. Apesar de serem menores em quantidade, as empresas dominam em número de unidades ofertadas, hóspedes atendidos e em lucro obtido. O usuário do topo do ranking do Airbnb em Nova York tinha 272 unidades listadas no site e teria obtido US\$6.8 milhões de lucro em quatro anos”. No mesmo sentido, colhe-se no site independente *Inside Airbnb* a informação de que 24% das hospedagens listadas pelo Airbnb na cidade de Nova York são oferecidas por empresas (*multi-listings*) (Disponível em: [insideairbnb.com/about.html]. Acesso em: 17.01.2020).

40 Disponível em: [www.airbnb.com.br/terms], item 6.1

41 “Que dois civis se encontrem na internet e um exerça o papel aparente de fornecedor de produtos e serviços de outro de consumidor, que esta relação fique como que contaminada pelo business do guardião de acesso, que transforma o primeiro em consumidor e o outro em fornecedor direto do fornecedor indireto, que é o verdadeiro fornecedor, aquele que criou e controlou o acesso ao negócio e o consumo compartilhado – este é o *blend* da economia compartilhada” (MARQUES, Cláudia Lima. A nova noção de fornecedor no consumo compartilhado: um estudo sobre as correlações do pluralismo contratual e acesso ao consumo. *Revista do Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 111, maio-jun. 2017. p. 256).

42 Idem.

43 Embora com certa cautela e atribuindo caráter excepcional a esta situação, manifestou-se no mesmo sentido Bruno Miragem, em estudo recente. Nas suas palavras: “[...] entre os fornecedores



diretos e o organizador da plataforma digital, embora possam estar presentes características que permitam identificar certa assimetria, ou mesmo dependência dos primeiros, não há que se considerar a existência, em regra, de outra relação de consumo. Poderá até se cogitar exceções, como é o caso em que não se tenha uma relação propriamente de consumo entre vendedores e adquirentes em plataformas que intermedeiem *relações eventuais entre não profissionais* (MIRAGEM, Bruno. Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, Ed. RT, n. 125, set.-out.-2019. p. 24, grifamos).

44 TJRJ, Vigésima Quinta Câmara Cível, Apelação 0000837-08.2016.8.19.0061, Rel. Des. Leila Maria Rodrigues Pinto de Carvalho e Albuquerque, j. 29.03.2017; TJSP, Segunda Turma Cível, Recurso Inominado Cível 1011124-90.2015.8.26.0016, Rel. Des. Luís Eduardo Scarabelli, j. 21.06.2016.

45 Vigésima Primeira Câmara Cível, Apelação 0299903-60.2016.8.19.0001, Rel. Des. Regina Lucia Passos, j. 29.01.2019.

46 Entendimento sufragado pela proposta do PL 2.474/19, do Senado Federal, que acresce o art. 50-A, IV, da Lei 8.245/91 (LGL\1991\30). V. nota 24.

47 Quarta Turma, REsp 287.849/SP, Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. 17.04.2001, DJ 13.08.2001. p. 165.

48 MARQUES, Cláudia 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*, São Paulo, Ed. RT, v. 111, mai.-jun./2017. p. 263.

49 Em maio de 2019, trágico acidente ocorrido em apartamento alugado por meio do Airbnb causou a morte de seis brasileiros em Santiago, no Chile. Segundo a investigação preliminar, houve um vazamento de gás, cuja instalação era precária por se tratar de imóvel antigo. A plataforma alegou que “oferece um seguro para proprietários para o caso de dano ao imóvel”, pretendendo afastar sua responsabilidade”. Disponível em:

[[noticias.uol.com.br/internacional/ultimas-noticias/2019/05/23/apos-morte-de-familia-no-chile-airbnb-diz-que-vai-pagar-](http://noticias.uol.com.br/internacional/ultimas-noticias/2019/05/23/apos-morte-de-familia-no-chile-airbnb-diz-que-vai-pagar-)

50 Item 2.3 – “O Airbnb pode tornar o acesso e o uso da Plataforma Airbnb, ou certas áreas ou recursos da Plataforma Airbnb, sujeitos a determinadas condições ou exigências, como a conclusão de um processo de verificação, o atendimento a critérios de elegibilidade ou qualidade específicos, o atendimento de princípios de Avaliações ou Comentários, ou histórico de reserva e cancelamento de um Membro”.

51 V. nota 24.

52 Nos termos do inciso IV, “o locador é considerado consumidor perante o titular do aplicativo ou plataforma de intermediação”, enquanto o inciso II consagra sua responsabilidade objetiva “pelos danos causados por pessoas que, em razão da locação, tenham tido acesso ao imóvel ou às áreas comuns do condomínio edifício”.

53 MARQUES, Cláudia Lima. A nova noção... Op. cit., p. 265.

54 Sob o título “Amazon pushes fast shipping but avoids responsibility for the human costs”, reportagem recente do New York Times alerta para o grave problema, relatando diversos casos de acidentes com veículos que transportavam mercadorias para a plataforma, cujas vítimas ficaram sem reparação por não conseguirem comprovar a ligação entre os motoristas e a empresa. “Amazon, the world’s largest retailer, is famously secretive about details of its operations, including the scale of its delivery network. In many of the accidents involving its contractors, drivers were using cars, trucks and cargo vans that bore no hint of Amazon’s corporate logo” (Disponível em: [[www.nytimes.com/2019/09/05/us/amazon-delivery-drivers-accidents.html](http://www.nytimes.com/2019/09/05/us/amazon-delivery-drivers-accidents.html)]. Acesso em: 27.01.2020).