



Poder Judiciário

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Comarca de Goiânia - 6º Juizado Especial Cível

Processo nº: 5158613-19.2021.8.09.0051

Parte Autora: ---

Parte Ré: Airbnb Serviços Digitais Ltda

Natureza da Ação: PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível

SENTENÇA

Trata-se de ação de restituição de quantias pagas, proposta por --- em desfavor de **Airbnb Brasil**, partes devidamente qualificadas nos autos.

Dispensado o relatório nos termos do artigo 38 da Lei 9.099/95.

Decido.

Da preliminar de ilegitimidade passiva.

Sustenta a parte Ré ser parte manifestamente ilegítima para responder os termos da presente ação, posto que atua somente como empresa intermediadora da relação contratual existente entre o estabelecimento que fornecerá o serviço de hospedagem e o consumidor.

O artigo 34, caput, do Código de Defesa do Consumidor, aduz que os fornecedores de produtos ou serviços respondem solidariamente pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos e nos ensina a festejada Cláudia Lima Marques em “*Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2.005” que a cadeia de fornecimento pode ser entendida como o fenômeno econômico de organização do modo de produção e distribuição, do modo de fornecimento de serviços complexos, envolvendo grande número de atores que unem esforços e atividades para uma finalidade comum, qual seja, a de poder oferecer no mercado, produtos e serviços para os consumidores.

Assim, de acordo com as normas do CDC todas as empresas que integram a cadeia da relação de consumo são responsáveis, pelos danos ocasionados ao consumidor.

Sobre o tema, veja-se a redação do artigo 7º, parágrafo único, e 25, parágrafo primeiro do Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.”

"Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenuem a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores."

Com efeito, constato a participação da empresa ré na cadeia de consumo, possuindo assim, **inicialmente**, legitimidade para responder os termos da presente ação, sendo que eventual responsabilidade civil poderá ser ilidida caso comprovada alguma excludente.

Desta forma, **afasto a preliminar de ilegitimidade passiva**.

Pois bem. Os pressupostos processuais de constituição e de desenvolvimento válido e regular do processo fazem-se presentes. As partes estão devidamente representadas, não restando irregularidades ou vícios capazes de invalidar a presente demanda.

De logo, tenho como praticável o julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, eis que a discussão se trata de matéria exclusivamente de direito, sendo que os documentos juntados são hábeis à comprovação da matéria fática, sendo prescindíveis a produção de outras provas, motivo pelo qual conheço diretamente do pedido.

Narra a parte Autora que em 08/02/2021, reservou uma hospedagem, via site da empresa Ré, para o período de 20/03/2021 a 23/03/2021, no valor total de R\$1.773,31, cujo pagamento fora realizado via cartão de crédito. Relata que na segunda quinzena de março/2021, o país passou a enfrentar o pior mês desde o início da pandemia da Covid-19, com aumento expressivo e repentino de contaminados pelo coronavírus, acarretando colapso no sistema de saúde (público e particular), com falta de leitos de UTI, de enfermarias e de insumos hospitalares, fato que culminou na adoção de medidas severas de lockdown, como fechamento de comércios, praias, restaurantes e dentre outros. Informa que entrou em contato com a empresa Ré e com o anfitrião Sr. Gilberto, por meio do site da Airbnb, a fim de remarcar a data da hospedagem, em virtude do lockdown, ou, alternativamente, cancelar a reserva da hospedagem mediante o reembolso do valor pago, contudo, não conseguiu remarcar a hospedagem, vindo a cancelar a reserva. Assevera que em virtude do cancelamento (alheio à sua vontade) recebeu somente a importância de R\$ 57,31. Por tal motivo, pugna pelo resarcimento integral, devidamente atualizado.

A parte Ré, em sua defesa, aduziu: que a parte Autora efetuou reserva em plena pandemia, e estava ciente da política de cancelamento exigida pelo anfitrião; que a política de cancelamento está prevista de forma clara, e por tal motivo, deve ser aplicada; que a política de cancelamento impede o reembolso integral dos valores pagos; que o cancelamento efetuado pela autora não observou o prazo mínimo de cancelamento de 60 dias; inaplicabilidade do CDC; ausência de danos materiais. Ao final, requereu a improcedência dos pedidos.

A controvérsia do presente feito cinge-se na verificação de eventual abusividade na retenção realizada pela parte Ré, e consequentemente, dever de reembolso.

Verifica-se, pela exordial e contestação, que **a existência de relação jurídica entre as partes é fato incontrovertido**.

Nesse ponto, tenho por considerar aplicável o CDC na resolução da presente lide, diante da existência da relação consumerista entre as partes.

Nos termos do art. 6º, inciso V, do CDC, a modificação ou revisão das cláusulas contratuais somente é possível quando a parte lesada apontar as cláusulas tidas como abusivas ou demonstrar que um fato superveniente torne as prestações excessivamente onerosas.

A parte Autora aduz que o pedido de cancelamento se deu por força maior, em virtude do aumento expressivo e repentino de contaminados pelo coronavírus, acarretando colapso no sistema de saúde (público e particular), com falta de leitos de UTI, de enfermarias e de insumos hospitalares, vindo os governantes a adotarem medidas severas de lockdown, como fechamento de comércios, praias, restaurantes e dentre outros.

Por tal motivo, entende a parte Autora que a retenção integral de valores por parte da empresa Ré ou do anfitrião se mostra abusiva, ilegal e contrária aos ditames do Código de Defesa do Consumidor.

Por outro lado, a parte Ré defende a legalidade da política de cancelamento, uma vez que as regras estão dispostas de forma clara, precisa e adequada para o momento vivido.

Relata a parte Autora que o site da empresa Ré autorizada o cancelamento da hospedagem até o dia 20/03/2021, senão veja a disposição contida no e-mail recebido:

"Cancele até às 2:00 PM do dia 20 de março e receba um reembolso integral apenas da taxa de limpeza"

Pela leitura da informação, constata-se de forma clara, que o reembolso seria somente da taxa de limpeza e não da totalidade paga pela reserva.

Como a parte Autora requereu o cancelamento somente no dia (16/03/2021), ou seja, 4 dias antes da hospedagem e fora do prazo de 60 dias de antecedência, a parte Ré/anfitrião aplicou integralmente a política de cancelamento e a cláusula acima mencionada, fazendo o reembolso somente da taxa de limpeza, no importe de R\$ 57,31.

Contudo, o art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor, prevê que são nulas de pleno direito, as cláusulas contratuais *"que estabeleçam obrigações iníquas, abusivas que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou que sejam incompatíveis com a boa-fé e a equidade"*.

Nesse sentido, **analisando a política de cancelamento exigida pelo anfitrião (super rigorosa de 60 dias) e autorizada pela parte Ré**, constato que a mesma coloca o consumidor em extrema desvantagem, bem como revela um ato incompatível com a boa-fé ou com a equidade entre as partes.

Importa ressaltar que, a restrição da remarcação das reservas, ao reembolso da reserva cancelada, ou a não concessão de crédito para usar em outra reserva, resulta em prática abusiva, vedada pela norma consumerista.

Vale acrescentar que, a parte Autora entendeu por bem efetuar uma reserva durante uma pandemia mundial, assumindo assim eventuais riscos por cancelamentos, desistências ou de não conseguir embarcar para o destino, o que impõe uma maior exigência do fornecedor com o fim de evitar desistências ou cancelamentos de última hora.

Desta forma, considerando as peculiaridades do caso em comento, hei por bem, nos termos do art. 6º, IV, do Código de Defesa do Consumidor, **revisar a política de cancelamento (cláusula penal), para determinar que a multa devida pelo cancelamento da reserva seja fixada no importe de 30% (trinta por cento) sobre o valor pago**, o que resulta no valor de R\$ 1.241,31 (um mil, duzentos e quarenta e um reais e trinta e um centavos).

Por conseguinte, como a parte Autora já recebeu um reembolso de R\$ 57,31, **deve a parte Ré efetuar a restituição do saldo residual de R\$ 1.184,00, todavia, na forma simples**, pois o valor desembolsado era decorrente de contrato firmado, ou seja, a cobrança era devida, além do que, não restou demonstrada a má-fé da empresa ré no recebimento da quantia, fato que não autoriza a condenação ao pagamento na forma dobrada.

FACE AO EXPOSTO, hei por bem, com fulcro no artigo 487, inciso I do CPC, **JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inaugural**, com resolução do mérito, para **CONDENAR a parte Ré, ao pagamento do valor de R\$ 1.184,00 (um mil, cento e oitenta e quatro reais)**, na forma simples, cuja importância deverá ser **corrigida monetariamente pelo INPC**, desde o

cancelamento (16/03/2021 - Súmula 43 STJ), e acrescida de **juros de mora de 1% (um por cento) ao mês**, a partir da citação (06/08/2021).

Poderá a parte Autora exercer seu direito de escolha em receber a restituição em espécie ou obter voucher/crédito, junto ao aplicativo da empresa Ré, conforme autoriza o Código Consumerista.

Havendo recurso com pedido de assistência judiciária, deverá a parte Recorrente juntar documentos (comprovantes de renda, extratos bancários dos últimos 3 meses, declaração de imposto de renda dos últimos 02 anos, inscrição no CadÚnico, retirada no CRAS – Centro de Referência de Assistência Social ou outros que achar pertinente), com as razões de recurso, sob pena de preclusão e deserção.

Sem custas processuais e sem honorários advocatícios, nos termos da Lei 9.099/95.

Intimem-se.

Goiânia, 1 de dezembro de 2021.

Vanderlei Caires Pinheiro

Juiz de Direito

(assinado digitalmente)