



**Poder Judiciário**  
**JUSTIÇA ESTADUAL**  
**Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina**  
**Juizado Especial Cível do Norte da Ilha**

Rodovia José Carlos Daux, 4190, 3º andar - Bairro: Saco Grande - CEP: 88032-005 - Fone:  
(48)3287-5050 - <https://vc2.tjsc.jus.br/balcao-nortedailha-juizado> - Email:  
nortedailha.juizado2@tjsc.jus.br

**PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL Nº 5002961-  
35.2022.8.24.0090/SC**

**AUTOR:** -----

**RÉU:** AIRBNB PAGAMENTOS BRASIL LTDA.

**SENTENÇA**

Trata-se de *pedido de reembolso c/c indenização por danos morais*, ajuizada por ----- em face de **AIRBNB PAGAMENTOS BRASIL LTDA.**, já qualificadas nos autos.

Dispensado o relatório, nos termos do art. 38 da Lei n. 9.099/95.

**Decido.**

Como premissa maior, saliento que, no microsistema dos Juizados Especiais, além de outras peculiaridades de procedimento, vigem os princípios processuais da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, conforme o art. 2º, da já citada Lei nº 9.099 de 1995.

Disto se pode concluir que a sentença, assim como as manifestações das partes, devem ser sucintas e de fácil e imediata compreensão.

Sobre o assunto em voga, a doutrina especializada assim se manifesta, com absoluta e inquestionável propriedade: "*Nos princípios da simplicidade e informalidade está encartado o da instrumentalidade das formas. A relação processual, por isso mesmo, somente pode ser invalidada por razões intransponíveis, sobrelevando sempre a questão de fundo, comprometida com os fins de justiça do processo.*" (PEDRO MANOEL ABREU, Acesso à Justiça e Juizados Especiais. O Desafio Histórico da Consolidação de uma Justiça Cidadã no Brasil. Florianópolis: Conceitual, 2008, p. 216).

### **Da alegada ilegitimidade passiva**

Em sede preliminar de defesa (ev. 16) o requerido justifica que *narrativa da parte Autora se pauta em supostos problemas ocorridos dentro da acomodação, isto é, FORA DO AMBIENTE VIRTUAL.*

O pedido formulado pela ré não deve prosperar. Explico.

Tratando-se de causa afeta ao Direito Consumerista, aplica-se a Teoria da Aparência, segundo a qual todos aqueles que de alguma forma participaram da cadeia de fabricação ou comercialização de bens ou serviços possuem legitimidade para responder em juízo pelos danos causados aos consumidores.

Nesse sentido, colhe-se da jurisprudência em caso similar:

*"Em se tratando de relação de consumo, aplicável, ao caso, a Teoria da Aparência, que preconiza que aqueles que atuam em parceria apresentando-se como uma só pessoa - ao menos aos olhos do consumidor - são corresponsáveis pelos atos que, nessa condição, porventura venham a dar causa (CDC, art. 7º, parágrafo único, 14 e 25, § 1º). Para ser mais específico, embora, no caso, quem se dispôs a bancar a disponibilização do crédito foi o Banco Bradescard S/A, foi a C&A que deu as caras e ofertou o cartão de crédito - que, inclusive, leva o seu nome -, o que lhe confere a prefalada corresponsabilidade, sendo, portanto, parte legítima para responder à demanda (TJRS - Apelação Cível nº 70058884271, de Porto Alegre, Vigésima Terceira Câmara Cível, unânime, rel. Des. Clademir José Ceolin Missaggia, j. em 27.05.2014)".*

Além disso, alegou que ***“a relação fora firmada diretamente entre eles, sem qualquer participação do Airbnb, que não integrou o contrato”***.

Contudo, tendo em vista que o pedido inicial foi fundamentado na reserva realizada no site da requerida, não vislumbro a possibilidade de acolhimento da preliminar de ilegitimidade passiva, até porque eventual responsabilidade da ré confunde-se com o mérito (e com ele será analisado).

Afasto, portanto, a presente preliminar.

### **Do julgamento antecipado da lide**

Julga-se o feito no estado em que se encontra, pois ressalta-se estar evidenciada a hipótese prevista no artigo 355, I, do CPC, que permite o conhecimento antecipado da questão posta em discussão, vez que a matéria de mérito, estando sujeita a prova documental acostada aos autos, suficiente para análise da demanda, torna desnecessária a produção de provas em audiência, conforme se aferirá a seguir.

Outrossim, *"não há cerceamento de defesa, em razão do julgamento antecipado da lide, quando os elementos constantes dos autos são suficientes para formar o convencimento do magistrado e a matéria*

*a ser apreciada dispensa a produção da prova exclusivamente testemunhal". (Apelação cível n. 2008.037028-6, de Balneário Camboriú, Relator: Jânio Machado, j. 5.5.2011).*

### **Da aplicabilidade do CDC**

Primeiramente, convém ressaltar que, *in casu*, se aplica o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, eis que a parte autora e demandada se enquadram na definição de consumidora e fornecedoras, consoante artigos 2º e 3º da Lei n. 8.078/90.

Assim, resta evidente que a presente demanda deve ser julgada sob os escopos da legislação consumerista.

### **Da inversão do ônus da prova**

Em relação ao ônus da prova, entendo que se aplica, *in casu*, a regra da inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII da Lei n. 8.078 de 11.09.90, em favor da parte autora, eis que se enquadra na figura de consumidora definida no art. 2º, *caput*, do CDC, bem como se apresenta numa condição de hipossuficiência em relação à parte contrária.

Por essa razão, entendo pelo cabimento da inversão do ônus da prova.

### **Do mérito**

Cuida-se de demanda na qual a parte autora almeja a condenação da ré ao reembolso do valor de **R\$ 4.683,64 (quatro mil e seiscentos e oitenta e três reais e sessenta quatro centavos)**, atinentes ao valor retido pelo réu ante o cancelamento da reserva, além de indenização por danos morais, no valor de **R\$ 20.000,00 (vinte mil reais)**, em razão da ré ter viabilizado a hospedagem em alojamento social proibido de ser sublocado, em país estrangeiro (França), e ante à negativa de reembolso do valor integralmente pago.

Na hipótese, o requerente informa que realizou reserva de hospedagem, por meio da plataforma do Airbnb, com check-in previsto para 01/10/2021 e check-out para 12/10/2021, pelo valor de R\$ 5.302,11 (fl. 2, anexo 3, ev. 1).

Ao chegar no local, percebeu que o local era um alojamento social (fls. 9-15, anexo 7, ev. 1), da Association Parme (anexo 8 e 19, ev. 1), utilizado para pessoas carentes, em que não era permitido a sublocação para viajantes.

Da documentação acostada, tem-se que a parte autora comunicou a entrega das chaves no dia 03/10 (anexo 9 e 16, ev. 1), às 07h18, à esposa do anfitrião do imóvel alugado.

Neste mesmo dia, solicitou o cancelamento da reserva (anexo 13, ev. 1), requerendo o reembolso parcial, no valor de R\$ 3.500,00.

Apesar disso, o anfitrião do imóvel teria aprovado o estorno no valor de R\$ 614,64 (anexos 14-15, ev. 1), tendo o Airbnb confirmado o cancelamento da reserva, na data de 04/10 (anexo 6, ev. 1).

Em contestação (ev. 16), a requerida justifica que a responsabilidade pelo anúncio e pela acomodação é do anfitrião e que *caso as acomodações apresentem PROBLEMAS RELEVANTES, o Airbnb encoraja os hóspedes a, caso não tenha sido oferecido o suporte devido por seu Anfitrião, entrarem em contato com seu suporte no prazo de até 24 horas da data do check-in, apresentando a comprovação das más condições.*

Além disso, salienta que o requerente teve acesso à localização do imóvel antes de realizar a reserva, não podendo o seu descontentamento ser atribuído ao anfitrião, tampouco ao réu.

Por fim, asseverou que *a parte autora não contatou a plataforma dentro do prazo, tampouco apresentou provas robustas e contundentes.*

Acerca da responsabilidade do fornecedor, tem-se que:

*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.*

Como é cediço em matéria processual, cabe à parte autora o ônus de provar os fatos constitutivos de seu direito, bem como à parte demandada o ônus de demonstrar a ocorrência de fatos impeditivos, modificativos ou extintivos desse direito (art. 373 do Código de Processo Civil).

In caso, não obstante a parte ré argumente que a parte autora não tenha entrado em contato com a plataforma, o demandante apresentou extenso chat (anexo 7, ev. 1), com conversa iniciada na data de 03/10/2021, detalhando todos os problemas da acomodação, relativos à não compatibilidade entre o anúncio descrito e o oferecido no imóvel, assim como a informação de se tratar de alojamento social.

Inclusive, apesar da requerida informar que o autor teve acesso a todas as informações sobre o imóvel antes de efetuar a reserva, em conversa com o suporte, este informou que os anúncios do anfitrião foram suspensos (fl. 32, anexo 7, ev. 1), fato que indica irregularidade no anúncio em questão.

Por certo, ao chegar em outro país e se deparar com o

imóvel em questão, dentro de alojamento social, é razoável admitir que os requerentes não tenham conseguido achar outro local para se hospedar no mesmo dia, efetuando a entrega das chaves somente no dia 03/10 e, por isso, requereram o reembolso parcial.

Desta forma entendo que o pleito de reembolso deve ser parcialmente acolhido, uma vez que, não obstante os transtornos enfrentados, usufruíram de (02) duas diárias, de um total de 11 (onze).

Consequente, uma vez que o valor total pago foi de R\$ 5.302,11, isto é, R\$ 482,01 por diária, tem-se que os requerentes devem ser restituídos do valor integralmente pago, subtraídos o valor de duas diárias (R\$ 984,02) e do valor já restituído (R\$ 611,64), qual seja o valor total de **R\$ 3.706,45 (três mil setecentos e seis reais e quarenta e cinco centavos)**.

### **Do dano moral**

Sobre o dano moral, é a lição de Yussef Said Cahali:

*"Dano moral, portanto, é a dor resultante da violação de um bem juridicamente tutelado, sem repercussão patrimonial. Seja dor física\ dor-sensação, como a denomina Carpenter - nascida de uma lesão material; seja a dor moral\ dor-sentimento, de causa material". (in Dano e Indenização. São Paulo: RT, 1980, p. 7).*

No caso em comento é incontroverso que o imóvel alugado por meio da plataforma requerida era impróprio para a estadia de turistas.

Cedição que não é qualquer dissabor que configura dano moral. Os aborrecimentos cotidianos não são indenizáveis porque inerentes ao convívio em sociedade. A obrigação de indenizar emerge apenas em caso de abalo anímico expressivo, **o que certamente é o caso dos autos**.

Pode-se, portanto, presumir que o requerente precisou diligenciar nova acomodação, quando já estava na França, o que certamente foi capaz de frustrar as expectativas e o planejamento do início de suas férias, ante ao tempo dedicado para resolver o cancelamento da hospedagem, devolução das chaves e mudança de local.

Nesse sentido, mutatis mutandis:

***DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. AUTORA QUE ADQUIRIU JUNTO À AGÊNCIA DE TURISMO DEMANDADA PACOTE DE TURISMO ENGLOBANDO PASSAGENS AÉREAS, HOSPEDAGEM EM BARCELONA E CRUZEIRO DE 7 DIAS PELA EUROPA. PARTE AUTORA QUE FOI SURPREENDIDA COM A PÉSSIMA LOCALIZAÇÃO DO HOTEL (DISTANTE DO CENTRO DE BARCELONA), INEXISTÊNCIA DE RESERVA DE QUARTO DE HOTEL EM SEU NOME, BEM COMO PELA INTERRUPTÃO PRECOCE DO CRUZEIRO EM VIRTUDE DE PROBLEMAS***

**TÉCNICOS COM O NAVIO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA RÉ. ALEGAÇÃO DE QUE A ESCOLHA DO HOTEL FICOU A CARGO EXCLUSIVO DA APELADA, BEM COMO QUE SIMPLES PESQUISA NA INTERNET INDICARIA A SUA LOCALIZAÇÃO. INACOLHIMENTO. CONSUMIDORA IDOSA (71 ANOS). FALHA DA FORNECEDORA NO DEVER DE PRESTAR INFORMAÇÃO ADEQUADA PREVISTO NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. OBRIGAÇÃO DE RESSARCIMENTO CONFIGURADA. ALEGAÇÃO DE CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIROS E MERA INTERMEDIÇÃO DE SERVIÇOS. INSUBSISTÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SOLIDARIEDADE NA CADEIA DE FORNECEDORES. ART. 14, CAPUT, CDC C/C ARTS. 25, § 1º E 34, TAMBÉM DO CDC. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS. CONFIGURAÇÃO DE DANOS MORAIS. AUTORA QUE TEVE A MAIOR PARTE DA VIAGEM PREJUDICADA. EXPECTATIVA E PLANEJAMENTO INEQUIVOCAMENTE FRUSTRADOS, GERADORES DE INEGÁVEL ABALO ANÍMICO INDENIZÁVEL. SITUAÇÃO QUE CAUSOU FRUSTRAÇÃO E ANSIEDADE ALÉM DA NORMALIDADE. PLEITO DE MINORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO ARBITRADO EM R\$ 4.000,00. VALOR RAZOÁVEL E CONDIZENTE COM A GRAVIDADE DOS FATOS E COM OS PRECEDENTES DESTA CORTE. FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS RECURSAIS NOS TERMOS DO ART. 85, § 11, DO CPC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (TJSC, Apelação Cível n. 0301195-10.2015.8.24.0023, da Capital, rel. Marcus Tulio Sartorato, Terceira Câmara de Direito Civil, j. 10-122019).**

Caracterizado o dano, resta apurar o valor da indenização.

A respeito, Maria Helena Diniz leciona que:

*Na quantificação do dano moral, o arbitramento deverá, portanto, ser feito com bom senso e moderação (CC, art. 944), proporcionalmente ao grau de culpa, sendo caso de responsabilidade civil subjetiva, à gravidade da ofensa, ao nível socioeconômico do lesante, à realidade da vida e às particularidades do caso sub examine. A avaliação do quantum do dano moral não pode ser um simples cálculo matemático-econômico, havendo necessidade de o juiz seguir um critério justo (Curso de direito civil brasileiro responsabilidade civil. 23. ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 107).*

No mesmo sentido, a jurisprudência tem entendido que o valor “*deve ser fixado levando-se em conta os critérios da razoabilidade, bom senso e proporcionalidade, a fim de atender seu caráter punitivo e proporcionar a satisfação correspondente ao prejuízo experimentado pela vítima sem, no entanto, causar-lhe enriquecimento, nem estimular o causador do dano a continuar a praticá-lo*” (TJSC, Ap. Cív. n. 0304181-29.2014.8.24.0036, de Jaraguá do Sul, rel. Des. Gilberto Gomes de Oliveira, j. em 22-8-2019).

Portanto, reconhecido o dano moral, ponderadas as particularidades do caso concreto, visando acentuar o caráter inibidor e considerando a capacidade financeira das partes, bem como sopesando que a ré permitiu anúncio de local que não pode ser destinado a

hospedagem de turistas, não tendo prestado qualquer assistência ao autor em nova reserva, assim como negou o reembolso das diárias não usufruídas, com frustração do início das férias em viagem internacional, fixo o valor da indenização pelos danos morais, em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), corrigidos monetariamente (INPC), desde a prolação da sentença, e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação.

**Dispositivo:**

Ante o exposto, com fulcro no art. 487, I, do CPC,  
**JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos formulados na inicial para:

a) **CONDENAR** o réu a **reembolsar** o saldo residual do valor dispendido pelo serviço de hospedagem não usufruída, qual seja **R\$ 3.706,45 (três mil setecentos e seis reais e quarenta e cinco centavos)**, corrigidos monetariamente (INPC), desde o desembolso em 10/09/2021 (anexo 3, ev. 1), e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação.

b) **CONDENAR** a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de **R\$ 8.000,00 (oito mil reais)**, corrigidos monetariamente (INPC), desde a prolação da sentença, e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação.

Sem custas e honorários advocatícios, a teor do que preceituam os arts. 54 e 55 da Lei n. 9099/95.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Após o trânsito em julgado, archive-se.

---

Documento eletrônico assinado por **JANINE STIEHLER MARTINS, Juíza de Direito**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico [https://eproc1g.tjsc.jus.br/eproc/externo\\_controlador.php?acao=consulta\\_autenticidade\\_documentos](https://eproc1g.tjsc.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos), mediante o preenchimento do código verificador **310029873673v2** e do código CRC **a0277909**.

Informações adicionais da assinatura:  
Signatário (a): JANINE STIEHLER MARTINS Data  
e Hora: 4/7/2022, às 16:1:30

---

**5002961-35.2022.8.24.0090**

**310029873673.V2**