



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ
1ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS

Recurso Inominado Cível nº 0011518-72.2024.8.16.0018 RecIno

3º Juizado Especial Cível de Maringá

Recorrente(s): -----e -----

Recorrido(s): AIRBNB PLATAFORMA DIGITAL LTDA

Relator: Douglas Marcel Peres

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PLATAFORMA DE HOSPEDAGEM AIRBNB . RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA INTERMEDIADORA QUE PARTICIPOU DA CADEIA DE FORNECIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ABERTURA DE FECHADURA ELETRÔNICA POR TERCEIRO ESTRANHO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM FIXADO EM R\$ 3.000,00 (TRÊS MIL REAIS) PARA CADA AUTOR. PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

Relatório dispensado, conforme preceitua o Enunciado nº 92 do Fonaje.

Inicialmente, defiro o pedido de concessão dos benefícios da assistência judiciária gratuita aos ora recorrentes.

Trata-se de ação de indenização por danos morais, decorrente de suposta falha na prestação de serviços da ré. Julgada improcedente a demanda, subiram os autos conclusos para análise e julgamento do recurso nominado interposto pelos autores, em que pleiteiam a reforma da sentença, com a consequente procedência dos pedidos formulados na inicial.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, intrínsecos e extrínsecos, é de ser conhecido o recurso.

De início, diferentemente da fundamentação exposta na sentença recorrida, é de ser reconhecida a responsabilidade solidária da ré.

Os artigos 7º, parágrafo único e 18, *caput*, ambos do CDC estabelecem o seguinte:

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. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Por óbvio, a ré participa da cadeia de fornecimento do serviço, uma vez que é a responsável pela intermediação do contrato de hospedagem e auferir demasiado lucro com a divulgação dos apartamentos pelos anfitriões em sua plataforma.

Da análise dos autos, observa-se que os autores reservaram um apartamento por meio da plataforma *Airbnb*, no estado de São Paulo, para a hospedagem entre os dias 29 de janeiro e 01 de fevereiro de 2024 (mov. 1.12).

Conforme relatado, no segundo dia da locação, houve o acesso ao apartamento por terceiro desconhecido (suposto hóspede de outro apartamento locado no mesmo edifício), momento em que a autora entrou em contato com o anfitrião, relatando o problema e solicitando que a senha fosse alterada (mov. 1.13).

O anfitrião informa, então, que os consumidores estavam no apartamento errado, tendo em vista que reservaram o de nº 84, mas entraram no de nº 83.

Ocorre, contudo, que, ainda que se entendesse pelo equívoco dos autores, fato é que não é crível se permitir que os anfitriões forneçam a mesma senha de fechadura para todos os apartamentos.

Considerando que a reserva era para o apartamento de nº 83, o acesso por senha ao apartamento de nº 84 não deveria ser possível, de sorte que o contexto permite a conclusão de que era fornecida uma senha única a todos os hóspedes, a qual abria todas as fechaduras eletrônicas dos apartamentos divulgados pelo anfitrião.

Tal conduta é contrária à boa-fé envolvida neste tipo de negócio, até porque, ao se reservar uma hospedagem, o mínimo que se espera é segurança no local. Além disso, configurar a mesma senha de fechadura eletrônica para mais de um apartamento localizado no mesmo edifício, atenta contra a intimidade e à preservação da segurança dos hóspedes, bem como constitui claro risco de invasões por terceiros.

Não bastasse isso, foi informado aos autores que um técnico seria enviado ao local para resolver o problema e fazer a troca da senha, o que, todavia, não foi concretizado.

Tolerar este tipo de conduta é tornar impune situações que extrapolam a



confiança do consumidor, de maneira que abriria precedentes para que os demais anfitriões agissem de forma irresponsável com os próprios hóspedes.

Nesse sentido, apesar de a empresa ter cumprido com o reembolso administrativo, como forma de compensar a situação suportada pelos consumidores, a conduta também gerou abalo moral indenizável.

É evidente que o cenário causou desconforto que ultrapassa o mero dissabor do cotidiano, ante a insegurança que os obrigou a permanecer no apartamento para vigiar os pertences.

Por fim, o *quantum* indenizatório deve corresponder aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a não gerar enriquecimento ilícito da vítima, mas, ao mesmo tempo, punir o agressor, induzindo-o a não praticar tal ato novamente.

Assim, a indenização deve ser fixada em R\$ 3.000,00 (três mil reais) para cada autor, uma vez que o valor está em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e atende às finalidades do instituto.

Por tais motivos, é de se dar provimento ao recurso para, reformando-se a sentença, condenar a requerida, ao pagamento de danos morais, os quais ficam fixados em R\$ 3.000,00 (três mil reais) para cada autor, acrescidos de correção monetária pelo IPCA, incidente a partir desta decisão condenatória (Súmula 362/STJ) e juros legais, na forma do art. 406, § 1º, do Código Civil, desde a citação (Enunciado nº 1.a da Turma Recursal Plena).

Com a conclusão acima alcançada, não ha condenação em honorários advocatícios e custas, nos termos do art. 55 da Lei nº 9.099/95.

Ante o exposto, esta 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais resolve, por unanimidade dos votos, em relação ao recurso de -----, julgar pelo (a) Com Resolução do Mérito - Provimento, em relação ao recurso de -----, julgar pelo(a) Com Resolução do Mérito - Provimento nos exatos termos do voto.

O julgamento foi presidido pelo (a) Juiz(a) Vanessa Bassani, com voto, e dele participaram os Juízes Douglas Marcel Peres (relator) e Jaime Souza Pinto Sampaio.

10 de outubro de 2025

Douglas Marcel Peres

Relator

