

**6JECIVBSB**

6º Juizado Especial Cível de Brasília

Número do processo: 0704106-46.2020.8.07.0016

Classe judicial: PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

AUTOR: ████████, ████████ RÉU: AIRBNB SERVIÇOS DIGITAIS LTDA

**SENTENÇA**

Trata-se de ação de indenização ajuizada por ████████ e ████████ em face de AIRBNB SERVIÇOS DIGITAIS LTDA. Narram os autores que, em 19/08/2019 efetuaram reserva na plataforma da requerida, para hospedagem na cidade de Paris, no período de 30/09 a 05/10/2019, pelo valor de R\$1.873,59.

Afirmam que, ao chegarem no local da hospedagem foram surpreendidos por uma prostituta na entrada do prédio, à espera de cliente. Que ficou evidenciado que se tratava de zona de prostituição, porque havia outras prostitutas nas imediações. Que a entrada do prédio era aterrorizante, com emanharado de fios desencapados e pichações, e foram recebidos por um rapaz que entregou a chave do apartamento e informou que a senha para abertura do portão de entrada era 25A98B.

Esclarecem que, apesar do receio de permanecerem no local, não tinham alternativa, porque haviam pago integralmente o valor da reserva. Que deixaram os objetos pessoais no local e foram conhecer a cidade, e, ao retornarem, por volta de 1 hora da manhã, digitaram o código fornecido e o portão não abriu e tentaram contato tanto com a requerida, quanto com a anfitriã da hospedagem, mas não obtiveram êxito, permanecendo algum tempo naquele ambiente hostil, decidindo, em seguida, buscar outro hotel que os acomodasse naquela noite. Contudo, os seus pertences estavam no apartamento. Que conseguiram uma diária pelo valor de 193,76 euros, gasto inesperado e que comprometeu o orçamento da viagem.

Acrescentam que, no dia seguinte foram ao apartamento e, ao inserir o código disponibilizado, o portão abriu. Que foram ao apartamento verificar se os pertences estavam no local e tudo estava normal, e fizeram contato com a anfitriã da hospedagem, a qual assegurou que o problema do código seria resolvido, mas ficaram sabendo por uma moradora do local, que o código funciona até 21 horas, e que após esse horário havia necessidade de um cartão para leitura e liberação do acesso, informação não disponibilizada pela requerida, tampouco pela anfitriã.

Aduzem que o imbróglgio impediu-os de aproveitarem a viagem, pois teriam que retornar antes das 21 horas, e, em 03/10/2019 decidiram mudar de hospedagem, já que a viagem tinha o propósito de celebrar o noivado dos autores.

Ao final, requereram a condenação da requerida a ressarcir o valor pago pela hospedagem (R\$958,46), além de compensá-los pelos danos morais, R\$15.000,00.

Devidamente citada, a requerida apresentou tempestiva contestação, id 61394748, na qual tece considerações acerca da atuação como facilitador e simplificador de comunicação entre hóspedes e anfitriões, os quais possuem total liberdade para administrar seus anúncios, razão porque se declara ilegítima para figurar no polo passivo. Arguiu, também, preliminares de ilegitimidade do segundo autor, visto que a contratação foi feita com a primeira autora, e de carência de ação



No mérito, afirma que não restou comprovado o que foi alegado pelos autores, e que as condições da hospedagem são normais, e que as reclamações dos autores reportam-se à parte externa do apartamento e aos arredores, não lhe podendo ser atribuída responsabilidade acerca do que foi pontuado. Sustenta que não há dano a ser indenizado e requereu o julgamento de improcedência do pedido inicial.

Réplica id 68702573.

Manifestação da requerida id 69292516.

É o relato do necessário.

DECIDO

O feito comporta o julgamento antecipado, na forma do art. 330, I, por serem desnecessárias outras provas além das constantes nos autos.

Quanto à preliminar de ilegitimidade passiva, o portal de reservas de hospedagem tem legitimidade para figurar no pólo passivo de ação indenizatória visando o ressarcimento por prejuízos decorrentes do contrato não cumprido, mormente quando fundada em defeito da prestação dos serviços.

No que se refere à ilegitimidade do segundo autor, também não merece respaldo, pois, apesar de contrato ter sido celebrado pela primeira autora, a reserva de hospedagem contemplava ambos os requerentes.

Impende esclarecer que o interesse de agir é comumente definido na doutrina pátria por meio do binômio necessidade – adequação, isto é, o interesse de agir se consubstancia na necessidade ou melhor, a imprescindibilidade de movimentar o Poder Judiciário para a satisfação do direito material; e na utilização da via processual adequada. Nesse sentido, o jurista Alexandre Freitas Câmara ensina que:

A aferição do interesse de agir se dá pela verificação da presença de dois elementos: necessidade da tutela jurisdicional (também chamada de “interesse-necessidade”) e adequação da via processual (ou “interesse-adequação”). Haverá interesse-necessidade quando a realização do direito material afirmado pelo demandante não puder se dar independentemente do processo. CÂMARA, Freitas, A. O Novo Processo Civil Brasileiro, 5ª edição.

Verifica-se nos autos que a parte Autora procurou resolver a controvérsia por intermédio da via administrativa, contudo não obteve resposta da ora Ré, impelindo assim a necessidade de deflagrar a jurisdição, uma vez que sem a consecução da tutela pleiteada dificilmente a requerente conseguiria a garantia de seu direito. Dessarte, não restando demonstrada a ausência de interesse, não prospera a alegação de falta de interesse processual.

Rejeito, portanto, as preliminares vergastadas.

Não verifico, pois, a existência de nenhum vício que macule o andamento do feito. Presentes os pressupostos processuais e condições da ação.

Passo à análise do mérito.

A controvérsia deve ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990), que por sua vez regulamenta o direito fundamental de proteção do consumidor (art. 5º, XXXII, da Constituição Federal).

A responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor toma por base a teoria do risco do negócio ou da atividade a fim de proteger a parte mais frágil da relação jurídica, o consumidor. Nas relações de consumo, basta a falha na prestação do serviço para dar ensejo à reparação do dano.

Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, "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".

A responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor toma por base a teoria do risco do negócio ou da atividade a fim de proteger a parte mais frágil da relação jurídica, o consumidor.

Cumprir destacar, ainda, que cabe à empresa requerida demonstrar as causas excludentes de sua responsabilidade, quais sejam, que tendo prestado o serviço, inexistente defeito; ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (conforme, art. 14, § 3º, incisos I e II do CDC). Trata-se de ônus ope legis.

Diferentemente do comando contido no art. 6º, inciso VIII, que prevê a inversão do ônus da prova a critério do juiz, quando for verossímil a alegação ou hipossuficiente a parte, o § 3º, do art. 14, preestabelece - de forma objetiva e independentemente da manifestação do magistrado -, a distribuição da carga probatória do fornecedor de serviço, que só não será responsabilizado se provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. É a diferenciação já clássica na doutrina e na jurisprudência entre a inversão ope iudicis (Precedente REsp 1095271/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 07/02/2013, DJe 05/03/2013).

No caso sob análise, a parte autora utilizou-se do portal da requerida para efetivação de reserva de hospedagem na cidade de Paris, França. Na oportunidade em que foram acolhidos pela anfitriã, e disponibilizada a chave do apartamento, não foi informado que o portão de acesso ao prédio somente funcionava com o código para abertura até as 21 horas, impondo aos autores o suplício de ficarem ao relento, no meio da noite, sem seus pertences pessoais, e em local frequentado por prostitutas, ante a impossibilidade de abrirem o portão com o código fornecido pela anfitriã, que, aliás, deveria não só ter prestado a informação de forma clara, como disponibilizado o cartão necessário para ingresso na propriedade após as 21 horas.

Cumprir ressaltar que a informação adequada e clara sobre produtos e serviços no mercado de consumo é direito do consumidor dos mais relevantes, a teor do que dispõem os arts. 6º, III e 46 da Lei n. 8.078/90. E nos contratos de adesão, em que não há margem à discussão das cláusulas impostas aos consumidores aderentes, o dever de lealdade imposto aos contraentes deve ser especialmente observado, obrigando o fornecedor a agir com probidade e boa-fé na confecção do instrumento.

Importante frisar, neste caso, que a complexidade das relações sociais formou uma nova visão do fenômeno obrigacional, atribuindo-lhe critério valorativo e ético. Nesse contexto as funções desempenhadas pela boa-fé objetiva com especial atenção à criação de deveres anexos e seus efeitos dentro da relação obrigacional identificada como uma terceira espécie de inadimplemento, denominada de violação positiva do contrato assume papel de extrema relevância no interesse coletivo pautado na correção e lisura.

Portanto, caracterizada a falha na prestação de serviços, configurada com a ausência de informação acerca do horário de funcionamento da senha para abertura do portão, bem como a ausência de fornecimento do cartão para acesso após as 21 horas. Logo, o valor pago pela hospedagem contratada pelos autores para a noite em que ficaram impossibilitados de entrarem no prédio, deve ser ressarcido.

Quanto ao pedido de danos morais, é conhecimento de todos que o que se de uma viagem de férias, especialmente para celebrar uma ocasião especial, é que tudo ocorra sem sofrimento ou humilhação, pois é certo que a normalidade, de modo que as lembranças sejam de profunda alegria e não de tristeza ou desgosto.

Portanto, em se tratando de ficar impossibilitado de entrar no prédio da hospedagem, no meio da noite, porque o anfitrião não forneceu os meios necessários para liberação do portão, ultrapassa os meros dissabores, restando presentes todos os requisitos exigidos para a reparação do dano moral.



Apesar do alto grau de subjetivismo que circunda a fixação dos danos morais, três fatores contribuem decisivamente para que ela se dê de forma ponderada, adequada e, sobretudo, justa: capacidade econômica das partes, gravidade e repercussão do dano e nível de reprovação do ato culposos.

Os parâmetros aludidos denotam que a indenização dos danos morais deve ser orientada por dois sentidos: reparação do dano e punição ao seu causador. A reparação visa compensar, de alguma forma, a vítima, não obstante a natureza peculiar do dano. A punição visa coibir a repetição de atos não condizentes com a vida em sociedade.

Assim, observando tensão no elemento capacidade financeira da ré e finalidade educativa da medida, o valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) espelha a realidade da situação, o qual tenho por razoável.

## DISPOSITIVO

Diante do exposto, resolvendo o mérito na forma do artigo 269, I do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTES os pedidos iniciais para condenar a requerida:

- a) ao pagamento de R\$958,46 (novecentos e cinquenta e oito reais e quarenta e seis centavos), referente ao valor pago pela diária paga pelos autores, devidamente atualizado pelo INPC, da data que o valor foi desembolsado, com juros de mora de 1% a.m. a partir da citação;
- b) a pagar aos autores a quantia de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de indenização pelos danos morais suportados, para cada um dos autores, com correção monetária pelo INPC, desde a presente sentença e juros de mora de 1% a.m., desde a citação.

Sem custas e honorários, na forma do artigo 55 da Lei nº 9099/95.

Após o trânsito em julgado, intime-se o requerido para que, no prazo de 15 (quinze) dias, efetuem o pagamento do montante a que foi condenada, sob pena de sujeição à multa de 10% (dez por cento), na forma do disposto no artigo 475-J do CPC.

Por fim, não havendo novos requerimentos, arquivem-se os autos com as cautelas de estilo.

Sentença registrada eletronicamente, nesta data. Publique-se. Intimem-se.

Brasília-DF, 10 de agosto de 2020.

Marília de Ávila e Silva Sampaio

Juíza de Direito

