

**A POSSIBILIDADE DE RESPONSABILIZAÇÃO DA PLATAFORMA DE ECONOMIA DO COMPARTILHAMENTO AIRBNB: UMA ANÁLISE À LUZ DO DIREITO DO CONSUMIDOR**

**THE POSSIBILITY OF ACCOUNTABILITY OF THE AIRBNB SHARING ECONOMY PLATFORM: AN ANALYSIS IN THE LIGHT OF CONSUMER RIGHTS**

REVISTA DE  
**DIREITO**   
DOM ALBERTO

Desde 2010

Coordenações de Pós-Graduação e Curso de Direito da Faculdade Dom Alberto, de Santa Cruz do Sul/RS.

**Fernanda Manuela Goebel**

Graduanda do Curso de Direito pela Faculdade Dom Alberto.

**Analice Schaefer de Moura**

Mestre em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul- UNISC, com taxa PROSUC- Capes. Especialista em Aprendizagem Ativa pela Universidade do Vale do Taquari. Graduada em Direito pela UNISC.

**Resumo:**

Com o presente artigo objetiva-se analisar se a plataforma de economia do compartilhamento Airbnb, pode ser responsabilizada em situações envolvendo a falha na prestação de serviço pelo anfitrião. Para tanto elegeu-se três objetivos específicos: conceituar a economia do compartilhamento na sociedade em rede sob o prisma da noção de teia de consumo, tomando por referência a confiança do consumidor nas plataformas digitais, compreender a responsabilidade civil no Direito do Consumidor sob a ótica da responsabilidade solidária e suas implicações na economia do compartilhamento e, por fim, analisar se o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul tem reconhecido a responsabilidade civil da plataforma de economia do compartilhamento Airbnb em casos envolvendo falha na prestação de serviço pelo anfitrião, não obstante a previsão de cláusulas de exclusão de responsabilidade nos termos de serviço. Adota-se o método de abordagem dedutivo, e a técnica de pesquisa bibliográfica. Ainda é realizado um estudo de caso para responder ao seguinte problema de pesquisa: considerando as disposições do Código de Defesa do Consumidor, a plataforma de economia do compartilhamento Airbnb, pode ser responsabilizada em situações envolvendo a falha na prestação de serviço pelo anfitrião? A resposta encontrada foi sim, a plataforma de economia do compartilhamento Airbnb pode ser responsabilizada nessas situações.

**Palavras-chave:** Direito do Consumidor. Plataformas de economia do compartilhamento.

Relação de consumo.

**Abstract:**

This article aims to analyze whether the Airbnb sharing economy platform can be responsible in situations involving the failure of service provision by the host. For that, three specific objectives were chosen: to conceptualize the sharing economy in the network society under the prism of the consumer web notion, taking as a reference the consumer's trust in digital platforms, to understand the civil liability in Consumer Law from the perspective of joint liability and its implications in the sharing economy and, finally, to analyze whether the Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul has recognized the civil liability of the Airbnb sharing economy platform in cases involving the host's failure to provide the service, despite the existence of liability exclusion clauses in the terms of service. The deductive approach method and the bibliographic research technique are adopted. A case study is also carried out to answer the following research problem: considering the content of the Código de Defesa do Consumidor, can the Airbnb platform be held responsible in situations involving the failure of service provision by the host? The answer found was yes, the Airbnb share saving platform can be held responsible in these situations.

**Key-words:** Consumer Law. Sharing economy platforms. Consumer relationship.

## 1 INTRODUÇÃO

A sociedade se desenvolve exponencialmente, principalmente de forma tecnológica, contando hoje com a sistemática da economia do compartilhamento, em que pessoas alugam bens e oferecem serviços por meio de plataformas digitais e aplicativos. Não há mais a necessidade de buscar o auxílio de um administrador para a contratação de serviços ou compra de produtos, e da transferência de titularidade de bens, mas a possibilidade daquelas pessoas que não tinham acesso ao mercado, oferecerem o seu excedente valendo-se da tecnologia.

Neste contexto, o presente trabalho tem como tema a responsabilização da plataforma de economia do compartilhamento Airbnb, a partir de uma análise da possibilidade jurídica através do Código de Defesa do Consumidor. A escolha pela empresa se deu em razão de envolver a prestação de serviços dentro da economia do compartilhamento, e ser reconhecida como precursora na sua área de atuação.

Por meio da plataforma de economia do compartilhamento Airbnb, sujeitos podem anunciar seus imóveis para locação e, usuários da plataforma, locar aqueles que se compatibilizam com suas necessidades, por tempo e valores previamente acordados entre as partes, sem a interferência de um terceiro, valendo-se das avaliações de outras pessoas que já utilizaram o referido bem. Assim, o Airbnb tem como escopo a aproximação de pessoas, viabilizando a contratação entre particulares, sem a interferência de um terceiro, se consolidando como uma plataforma inovadora da economia do compartilhamento.

No entanto, o crescimento da utilização de plataformas digitais como conectoras de sujeitos particulares, como o Airbnb, trouxe diversas implicações no meio jurídico no que tange a responsabilização da plataforma digital por eventual vício ou defeito no produto ou serviço fornecido por um de seus usuários. Isto porque, não se vislumbra mais uma relação simples entre um fornecedor e consumidor, mas sim uma relação triangular, onde dois são particulares e a plataforma digital é a responsável pela aproximação das partes.

Com efeito, a presente pesquisa pretende responder ao seguinte problema de pesquisa: considerando as disposições do Código de Defesa do Consumidor, a plataforma de economia do compartilhamento Airbnb, pode ser responsabilizada em situações envolvendo a falha na prestação de serviço pelo anfitrião?

Adotou-se o termo “anfitrião” em razão da plataforma de economia do compartilhamento Airbnb conceituar estes como os usuários que publicam e oferecem serviços de anfitrião. Os serviços de anfitrião, por sua vez, englobam todos os serviços oferecidos pela plataforma (AIRBNB, 2020).

Por conseguinte, dada a problematização, tem-se como objetivo geral analisar se a plataforma de economia do compartilhamento Airbnb, pode ser responsabilizada em situações envolvendo a falha na prestação de serviço pelo anfitrião. Para atingir o objetivo geral, elegeram-se três objetivos específicos que correspondem aos pontos que serão abordados no presente artigo.

Inicialmente, será conceituada a economia do compartilhamento na sociedade em rede sob o prisma da noção de teia de consumo, tomando por referência a confiança do consumidor nas plataformas digitais. Após, pretende-se compreender a responsabilidade civil no Direito do Consumidor sob a ótica da responsabilidade solidária e suas implicações na economia do compartilhamento.

Por fim, objetiva-se analisar se o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS) tem reconhecido a responsabilidade civil da plataforma de economia do compartilhamento Airbnb em casos envolvendo falha na prestação de serviço pelo anfitrião, não obstante a

previsão de cláusulas de exclusão de responsabilidade nos termos de serviço.

Na busca pelo conhecimento, no intuito de responder a problematização relacionada ao tema do presente artigo, tem-se que a metodologia quanto à sua finalidade será a de pesquisa básica pura. Quanto aos objetivos, se terá a pesquisa descritiva, considerando que a fim de conceituar a economia do compartilhamento e compreender a responsabilidade civil no âmbito do Código de Defesa do Consumidor, se fará uso de obras bibliográficas e artigos científicos.

Já, quanto à forma de abordagem, ressalta-se que se terá a abordagem qualitativa, à medida que também por meio de pesquisas jurisprudenciais e a partir de obras bibliográficas e artigos científicos, se buscará compilar os dados encontrados para responder o problema em tela.

No que se refere ao método, se empregará o dedutivo, partindo-se de premissas gerais envolvendo o conceito de economia do compartilhamento e as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor, para após buscar-se o referencial específico sobre a possibilidade de responsabilização da plataforma Airbnb na falha de prestação do serviço pelo anfitrião, diante do viés jurisprudencial das decisões proferidas pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

A técnica de pesquisa será a bibliográfica e o estudo de caso. A pesquisa bibliográfica será realizada junto à biblioteca da Faculdade Dom Alberto, bem como às plataformas Minha Biblioteca e Biblioteca Virtual e livrarias externas.

A técnica do estudo de caso compreende uma pesquisa jurisprudencial no site do TJRS, envolvendo a análise de acórdãos de recursos de apelação e recursos inominados, julgados pelo TJRS e pelas suas Turmas Recursais. Os termos de busca utilizados foram "falha na prestação de serviços" e "Airbnb". A escolha pelos termos de busca, bem como a análise das decisões sem a limitação de um marco temporal, objetiva ampliar os resultados em decorrência da atualidade do tema.

## **2 ECONOMIA DO COMPARTILHAMENTO E TEIA DE CONSUMO: A COMPLEXIDADE DA SOCIEDADE EM REDE**

A sociedade atual se desenvolve exponencialmente, cada vez mais se utilizando das inovações tecnológicas. O mercado de consumo, progressivamente, se adapta às necessidades da população ao mesmo tempo em que cria novas necessidades, inovando-se e transformando-se. Os modelos de negócios se alteraram e, com isso, novas formas de

organização econômica surgiram.

Uma intensa mudança, a partir do avanço da tecnologia, atingiu a sociedade reestruturando o sistema capitalista juntamente com o comércio durante o século XX. Com a criação da internet e o aperfeiçoamento da tecnologia, a sociedade passou a se organizar em redes, como uma sociedade dinâmica e suscetível de inovação (CASTELLS, 2002).

A nova era do capitalismo informacional, como restou denominado este período de mudança, estruturou-se tendo como centro a informação e em redes, propiciando uma interligação entre o mundo. Conforme Castells (2002, p.119):

Uma nova economia surgiu em escala global no último quartel de século XX. Chamo-a de informacional, global e em rede para identificar suas características fundamentais e diferenciadas e enfatizar sua interligação. É informacional porque a produtividade e a competitividade de unidades ou agentes nessa economia (sejam empresas, regiões ou nações) dependem basicamente de sua capacidade de gerar, processar e aplicar de forma eficiente a informação baseada em conhecimentos. É global porque as principais atividades produtivas, o consumo e a circulação, assim como seus componentes (capital, trabalho, matéria-prima, administração, informação, tecnologia, mercados) estão organizados em escala global, diretamente ou mediante uma rede de conexões entre agentes econômicos. É rede porque, nas novas condições históricas, a produtividade é gerada, e a concorrência é feita em uma rede global de interação entre redes empresariais.

A mudança na sociedade e o advento de uma nova era, a era do capitalismo informacional, por sua vez, guardam grande relação com a globalização, responsável pela interligação entre os países do mundo. Pois, com a globalização é que “o mundo se transformou numa rede de relações sociais que entrelaça fluxos de significados, pessoas e mercadorias” (GRAÇA FILHO, 2009, p. 104).

A partir da globalização a sociedade passa a ordenar a sua produção de forma global, mediante a intensificação do comércio em todo o mundo e impactando, igualmente, nas relações sociais (SCHWARTZ, 2020). E este período marcado pela difusão da tecnologia e informação, principalmente pela internet, é que reestruturou o mercado de consumo, criando novas formas de negócio.

Segundo Tigre e Pinheiro (2019, p. 239): “As tecnologias trouxeram outros tipos de intermediários ao mercado, seja vendendo serviços de terceiros aos consumidores ou colocando produtores e consumidores em contato direto”. Nesse contexto, tem-se que a “economia compartilhada é fruto desta reestruturação do capitalismo gerada pela globalização” (ALMEIDA, 2019, p. 21).

A economia do compartilhamento alterou significativamente os modelos de negócio visando, principalmente, a otimização do uso de recursos. Originou-se a partir de novas formas de acesso e do uso de bens e serviços já existentes possibilitando uma “ampliação do

uso eficiente dos bens e o consequente atendimento de sua função social” (SOUZA; LEMOS, 2017, p. 67).

Na economia do compartilhamento, constituída como uma nova forma de negócio, a aquisição da propriedade é trocada por apenas um uso temporário do produto. Acerca do assunto, assevera Marques (2017, p. 6):

A economia do compartilhamento concebe novos modelos de negócio, não mais concentrados na aquisição da propriedade de bens e na formação de patrimônio (individual), mas no acesso (mesmo que limitado no tempo) e no uso em comum – por várias pessoas interessadas (acesso coletivo) – das utilidades oferecidas por um mesmo bem, produto ou serviço.

No mesmo sentido, Tigre e Pinheiro (2019) dispõem que o maior benefício desse novo modelo de negócio é a reutilização de recursos que atendam a necessidade dos consumidores, permitindo até mesmo um consumo mais individualizado, mais personalizado pelo próprio consumidor.

Com efeito, tem-se que “as atividades da economia do compartilhamento se dividem em quatro categorias amplas: recirculação de bens, uso expandido de bens duráveis, troca de serviços, e compartilhamento de bens produtivos” (SCHOR, 2017, p. 25). A economia do compartilhamento, assim, se insere como uma espécie de consumo colaborativo e da economia colaborativa (ALMEIDA, 2019).

O turismo, à título de exemplo, que antes era relacionado a uma experiência luxuosa, com a economia do compartilhamento tornou-se mais acessível mediante a reestruturação do mercado e inclusão, por meio de plataformas de compartilhamento, de pessoas a este mercado. Os intermediadores, que antes eram principalmente as agências de viagens, passaram a serem plataformas de compartilhamento como o Airbnb (TIGRE; PINHEIRO, 2019).

Assim, a economia do compartilhamento, vista sob o prisma de consumo colaborativo, propiciou acesso ao uso de bens e serviços àqueles que antes não detinham juntamente com o auxílio da conectividade das redes, pois reduziu os custos de diversas operações. Nesta constante, inclusive, Rifkin (2014) afirma que o novo sistema econômico composto por bens de uso colaborativo pode ser capaz de aumentar de tamanha forma a produtividade que o custo da produção reduz a praticamente zero, movendo-se de uma economia de escassez para a da abundância.

Já, na visão de Marques (2017), a economia do compartilhamento se trata de um novo sistema negocial a partir do qual se busca o acesso ao produto ou serviço e que se estrutura sob o prisma de teia de consumo. A teia de consumo, por sua vez, é uma rede

tecida pelos aplicativos, sendo que esta teia é responsável por interligar diferentes sujeitos entre si (MARQUES, 2017).

Não se tem mais, à vista disso, no âmbito da economia do compartilhamento a clássica relação bilateral envolvendo um fornecedor e consumidor, mas sim uma relação composta de um fornecedor, consumidor e também de um fornecedor- intermediário que seria a plataforma digital ou aplicativo. Daí a expressão teia de consumo, pela pluralidade de sujeitos envolvidos (MARQUES, 2017).

Desta forma, neste novo modelo de negócio onde a tecnologia é o centro, pois de acordo com Almeida (2019, p. 46): “Sem o uso da tecnologia (genericamente falando), a dimensão desse novo fenômeno restringir-se-ia a mercados locais e, portanto, traria muito pouco ou quase nenhum impacto econômico, social e jurídico”, as plataformas digitais atuam como a interface dessa relação sendo a conectora entre o fornecedor direto e consumidor (TIGRE; PINHEIRO, 2019).

Além disto, destaca-se que da mesma forma que o avanço da tecnologia ocasionou a economia do compartilhamento, também possibilitou através do uso das redes que os próprios consumidores certifiquem a qualidade do produto ou serviço ofertado pela plataforma. Nas palavras de Carvalho e Mattiuzzo (2017, p. 48):

A tecnologia permitiu o surgimento de cadeias interligadas de usuários, as quais, por conta de seus efeitos multiplicadores, são capazes de conferir confiança aos clientes. Não é mais necessário que o Estado ateste a qualidade do serviço porque outros usuários podem fazê-lo, em tempo real, de modo extremamente eficiente.

Assim, quando um indivíduo busca um produto ou serviço para adquirir dentro da plataforma digital, pode verificar críticas, comentários, avaliações, imagens e conteúdos que vão lhe possibilitar uma melhor análise, com a possibilidade de atingir a perfeição na escolha desejada, de forma célere, precisa e melhor de tudo, de forma remota, sem precisar se deslocar até o produto ou serviço.

No entanto, isso será apenas possível através de uma plataforma que abarque todos esses dispositivos de avaliação, com a situação colocada à disposição dos seus usuários e pretensos clientes. Nesse contexto é que o princípio da confiança cria forma, eis que aqueles usuários sempre vinculam a qualidade do produto ou serviço à plataforma virtual em que visualizado, criando uma referência tácita com o produto/intermediador.

Na economia do compartilhamento, portanto, “a confiança, que sempre teve papel importante nas relações humanas e, principalmente nas relações comerciais, passa a ser a principal amálgama das plataformas de compartilhamento” (SCHWARTZ, 2020, p. 137),

fazendo com que a relação da economia do compartilhamento deixe de ser unicamente interpessoal.

A situação se altera de uma relação bilateral como usualmente estabelecida entre comprador e vendedor, e passa a incluir um intermediador, o qual se torna essencial para a concretização do negócio. Gize-se que para Marques (2021a) a confiança e o controle são as principais palavras na economia do compartilhamento, já que a confiança gerada pela plataforma digital é igualmente essencial como o controle pela sua efetividade, que preza pela exatidão e entrega, com base no risco inerente das relações empresariais e negociais.

A visualização de logos, imagens e principalmente o estabelecimento da marca de intermediadores que são reconhecidamente classificados como confiáveis pelos seus usuários, com comentários e boas avaliações em sites e eventos online estabelece um ponto implícito, a confiança. É nesse ponto que a discussão maior exsurge, sendo importante ressaltar o ensinamento de Cavalieri Filho (2019, p. 55):

Embora não previsto expressamente no CDC, o princípio da confiança é uma irradiação normativa da boa-fé e está intimamente ligado ao princípio da transparência. É a face subjetiva do princípio da boa-fé, pois só se confia quando há boa-fé. É a legítima expectativa que resulta de uma relação jurídica fundada na boa-fé. Quem diz que só confia desconfiando, na realidade não confia. Confiança é a credibilidade que o consumidor deposita no produto ou no vínculo contratual como instrumento adequado para alcançar os fins que razoavelmente deles se espera.

Assim, a confiança vem como algo fundamental nesta nova relação negocial e consumerista. As plataformas devem ser capazes de criar no usuário um sentimento de confiança, a fim de que este possa se sentir seguro para, através da plataforma, encontrar aquilo que procura, agarrando-se a oferta transmitida.

O controle, em um segundo momento, é inerente da fiscalização para que o resultado da operação seja o desejado. O cumprimento da obrigação celebrada na plataforma é vital para o sucesso, com os riscos e atos assumidos pelas partes envolvidas. Aliás o fato de ser um objeto tratado através da plataforma eletrônica, deixa claro a necessidade de fatos claros e objetivos (MARQUES, 2021a).

Dessa forma, o princípio da confiança vem como o conector do consumidor à plataforma digital que, a seu turno, relaciona o consumidor com o fornecedor do produto ou serviço oferecido, enquanto o controle é necessário para o cumprimento da obrigação de forma exata. Em razão disso, é que na economia do compartilhamento se tem uma relação formada por três partes, com uma ligando-se diretamente à outra na relação negocial, sob o prisma da noção de teia de consumo.

### 3 RESPONSABILIDADE CIVIL NO DIREITO DO CONSUMIDOR E SUAS IMPLICAÇÕES NA ECONOMIA DO COMPARTILHAMENTO

Com a globalização e o avanço da tecnologia, o sistema de consumo foi reestruturado. Novas relações de mercado surgiram, dentre elas, a economia do compartilhamento. E, assim como ocorreu o surgimento de novas relações de mercado, o mundo jurídico também sofreu diversas modificações.

A responsabilidade civil, sobretudo pelos avanços das relações sociais e pelo advento de novas relações de mercado, sofreu com diversos impactos. O principal foi no tocante às relações consumeristas, haja vista que as legislações em vigor até a edição do Código de Defesa do Consumidor (CDC) não eram capazes de proteger suficientemente o consumidor (CAVALIERI FILHO, 2019).

Até então, todas as relações eram tratadas como relações contratuais, regidas pelo Código Civil de 1916, o qual fortalecia o princípio da força obrigatória dos contratos, ou seja, se uma negociação fosse estabelecida por um contrato, tão somente por outro contrato de comum acordo é que poderia ser modificada. Nada obstante, a teoria da culpa é que norteava a responsabilidade, devendo assim o consumidor provar a culpa do fornecedor para ser indenizado, recaindo sobre si o risco do consumo (SOUZA; WERNER; NEVES, 2018).

Contudo, com a promulgação da Constituição Federal de 1988, novas garantias foram introduzidas. A proteção ao consumidor foi inserida como direito fundamental e, em seguida, houve a edição do CDC que cuidou de regular as situações de consumo e de proteger essencialmente o consumidor nestas relações (THEODORO, 2020). A partir disto, as relações que antes eram reguladas apenas pelo Código Civil, passaram a serem diferenciadas entre si.

As relações de consumo se diferiram das simples relações contratuais e passaram a ser vistas como aquelas em que há num “dos polos da relação o consumidor, no outro, o fornecedor, ambos transacionando produtos e serviços” (NUNES, 2018, p. 119). No mesmo sentido, para Cavalieri Filho (2019, p. 73):

As normas jurídicas de proteção do consumidor, nelas incluídos os princípios, incidem sempre que ocorrem, em qualquer área do Direito, atos de consumo, assim entendidos o fornecimento de produtos, a prestação de serviços, os acidentes de consumo e outros suportes fáticos, e fazem operar os efeitos jurídicos nelas previstos. O que particulariza essa relação jurídica é que os sujeitos serão sempre o consumidor e o fornecedor, e terá por objeto produtos ou serviços.

Neste contexto, importa destacar o conceito de consumidor e de fornecedor. O CDC traz em seu artigo 2<sup>o</sup><sup>1</sup> o conceito de consumidor, sendo este “aquele quem retira do mercado um produto ou contrata um serviço e lhe utiliza para satisfazer uma necessidade própria, sendo o destinatário final” (CAVALIERI FILHO, 2019). O destinatário final, por sua vez:

Seria aquele destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa jurídica ou física. Logo, segundo esta interpretação teleológica, não basta ser destinatário fático do produto, retirá-lo da cadeia de produção, levá-lo para o escritório ou residência – é necessário ser destinatário final econômico do bem, não adquiri-lo para revenda, não adquiri-lo para uso profissional, pois o bem seria novamente um instrumento de produção cujo preço será incluído no preço final do profissional que o adquiriu (MARQUES, 2021b, s. 3.2).

Há, no entanto, também a teoria finalista mitigada “que admite, excepcionalmente, a aplicação das normas do CDC a determinados profissionais e pequenas empresas, desde que se trate de consumo intermediário e fique demonstrada ‘in concreto’ a vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica” (CAVALIERI FILHO, 2019, p. 77). Em vista disso, se um produto é retirado da cadeia de produção por um consumidor intermediário, que utilizará o bem em suas atividades profissionais, caso se verifique sua vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica, poderá ser aplicada à relação as normas do CDC.

Outrossim, o CDC também disciplinou em seu artigo 2<sup>o</sup>, parágrafo único, artigo 17 e artigo 29 a figura do consumidor equiparado, sendo estes a coletividade de pessoas, as vítimas de acidentes de consumo e as vítimas de práticas comerciais, respectivamente, conferindo uma proteção gradativa a todos os sujeitos que, mesmo sem integrarem diretamente a cadeia de consumo, de uma forma ou outra acabaram participando (SCHWARTZ, 2017).

Já o fornecedor é a pessoa física ou jurídica que fornece um produto ou presta um serviço, desenvolvendo uma atividade habitual (TARTUCE, 2020) em consonância com o previsto no artigo 3<sup>o</sup><sup>2</sup> do CDC. Na visão de Marques (2021b, s. 3.6): “O CDC menciona fornecedores, pensando em todos os profissionais da cadeia de fornecimento (de fabricação, produção, transporte e distribuição de produtos e da criação e execução de serviços) da sociedade de consumo”.

---

<sup>1</sup> Art. 2<sup>o</sup> Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final” (BRASIL, 1990).

<sup>2</sup> Art. 3<sup>o</sup>. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (BRASIL, 1990).

Há também a figura do fornecedor aparente, incorporado ao CDC por meio da Teoria da Aparência através do julgamento do REsp 1580432/SP pelo Superior Tribunal de Justiça, que restou definido como:

Aquele que, embora não tendo participado diretamente do processo de fabricação, apresenta-se como tal por ostentar nome, marca ou outro sinal de identificação em comum com o bem que foi fabricado por um terceiro, assumindo a posição de real fabricante do produto perante o mercado consumidor (BRASIL, 2018).

Destarte, no que tange a responsabilidade, cumpre ressaltar que o CDC adota a responsabilidade objetiva, ou seja, a responsabilização do fornecedor por eventual vício ou defeito na prestação de serviços ou fornecimento de produtos independe da comprovação de dolo ou culpa. Isto, pois, torna-se necessário que os fornecedores se responsabilizem pelo risco da atividade do negócio (ALMEIDA, 2020). Neste contexto, sucede a Teoria do Risco da Atividade Desenvolvida:

Pela teoria do risco da atividade ou do empreendimento, todo aquele que fornece produto ou serviço no mercado de consumo cria um risco de dano aos consumidores e, concretizado este, surge o dever de repará-lo independentemente da comprovação de dolo ou de culpa. Com esta teoria, o enfoque da responsabilidade é deslocado da ideia de culpa para a questão do risco que a atividade desempenhada é capaz de causar (ALMEIDA, 2020, p. 369).

Assim, o CDC prevê em seu artigo 12 a responsabilidade objetiva para as situações envolvendo fato do produto e no artigo 14 envolvendo fato do serviço. Já no artigo 18 prevê a responsabilidade objetiva para as situações envolvendo vício do produto e no artigo 20 envolvendo vício do serviço prestado. A responsabilidade solidária, por sua vez, acha-se prevista no parágrafo único do artigo 7º, nos §§ 1º e 2º do artigo 25 e no artigo 34 do CDC os quais, em suma, preveem a responsabilidade solidária daqueles responsáveis pelos danos e que integram a cadeia de fornecimento “na medida de suas participações” (NUNES, 2018, p. 293).

Com efeito, na economia do compartilhamento tem-se uma relação construída por três partes. Nas palavras de Schwartz (2020, p. 210): “tais negócios não estampam uma relação jurídica linear, mas um novo arranjo triangular, integrado pelo consumidor, pelo fornecedor imediato (de produtos e serviços) e, ainda, pela plataforma virtual de compartilhamento”. Nisto, é que reside a dificuldade de aplicação do CDC, pois “a rigor, estas situações em que não está presente uma organização profissional, ou o exercício habitual da atividade para a obtenção de lucro, não se consideram relações de consumo” (MIRAGEM, 2020, s. 2.97).

De acordo com Marques (2021b), no entanto, ocorre a aplicação do CDC em situações envolvendo a economia do compartilhamento em razão unicamente da presença da plataforma digital. Para Marques (2021b) a plataforma digital se caracteriza como fornecedora principal, pois detém o controle do negócio, coordenando até mesmo o método de pagamento, e sendo responsável pela confiança prospectada. Já o fornecedor aparente é aquele quem anuncia seus produtos ou serviços pela plataforma, podendo ser um profissional ou não. Do outro lado, existe a figura do consumidor clássico.

Desta feita, existindo uma relação de consumo e, conseqüentemente, uma falha na prestação de serviços, deverá se aplicar à relação as disposições do CDC incidindo a responsabilidade objetiva. Relativamente à responsabilidade solidária entre a plataforma digital e o fornecedor aparente, Marques (2021b, s.3.7) defende a responsabilização de forma solidária, considerando que: “aquele que organiza o locus de compartilhamento não é um terceiro, é sempre um fornecedor, o guardião do acesso, e como fornecedor será por isso responsabilizado”.

O fornecedor aparente, a seu turno, deverá também ser responsável, haja vista que “o guardião de acesso (ao compartilhamento) acaba por contaminar a relação como de consumo, trazendo deveres de boa-fé também para este que oferece o serviço ou produto a compartilhar” (MARQUES, 2021b, s.3.7).

De outro norte, Martins (2020, s.1.4) dispõe que: “não pode ser imposto aos sites de intermediação um risco integral pelo descumprimento contratual ou fraude de terceiro, quando sua atividade se esgota na mera aproximação entre os possíveis contratantes”. Da mesma forma, entende Miragem (2020, s.2.97):

O dever deste guardião será o de garantir a segurança do meio negocial oferecido, em uma espécie de responsabilidade em rede, cuja exata extensão, contudo, será definida caso a caso, conforme o nível de intervenção que tenha sobre o negócio. Há situações em que poderá haver responsabilidade do intermediador pela satisfação do dever principal de prestação do negócio objeto de intermediação com o consumidor. Mas na maior parte das vezes, aquele que apenas aproxima e intermedia o negócio deverá garantir a segurança e confiança no meio oferecido para realizá-lo, não respondendo, necessariamente, pelas prestações ajustadas entre partes.

Já para Schwartz (2020) não se poderia aplicar de forma absoluta a responsabilidade solidária entre as duas partes, pois quando o fornecedor imediato não age com habitualidade como no caso do Airbnb, sequer existiria uma cadeia de fornecimento e, caso agisse, não significaria que a atividade fosse organizada economicamente apta a colocá-lo na condição de fornecedor. Ademais, o fornecedor intermediário também não poderia ser visto como

preposto da plataforma, conquanto não há uma relação de trabalho entre ambos.

Diante disto, verifica-se que diferentes são os cenários defendidos pelos doutrinadores, havendo posições favoráveis à responsabilização das plataformas de forma solidária, posições contrárias a esta responsabilização, as quais defendem a ideia de que deve ser analisada a extensão da possibilidade de intervenção da plataforma digital no negócio e, até mesmo, posições que defendem a ideia de não se tratar de relação de consumo pela falta de elementos caracterizadores.

#### **4 A RESPONSABILIZAÇÃO DA PLATAFORMA DIGITAL AIRBNB POR VÍCIO OU DEFEITO DO SERVIÇO PRESTADO**

Dando continuidade à pesquisa realizou-se um estudo de caso, a fim de analisar se o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS) tem reconhecido a responsabilidade civil da plataforma de economia do compartilhamento Airbnb em casos envolvendo falha na prestação de serviço pelo anfitrião, não obstante a previsão de cláusulas de exclusão de responsabilidade nos termos de serviço.

Trata-se de análise de caráter qualitativo, centrada nos principais fundamentos que levam ao posicionamento adotado pelos magistrados e os argumentos utilizados pela plataforma Airbnb em sua defesa.

A seleção dos acórdãos deu-se a partir da busca por meio do site do TJRS, utilizando como expressões chaves “falha na prestação de serviço” e “Airbnb”. Não se delimitou um marco temporal em razão da intenção de ampliar ao máximo os resultados, diante da atualidade do tema. Assim, com a busca efetuada em 16 de outubro de 2021, obtiveram-se 6 (seis) resultados: recurso inominado n. 71010024479, recurso inominado n. 71010044485, apelação n. 5001433- 28.2019.8.21.0001, apelação n. 5055257-96.2019.8.21.0001, recurso inominado n. 71009270174 e a apelação n. 70082965377.

Destes, apenas 5 (cinco) julgados guardam relação com a temática do presente artigo, tendo em vista que a apelação n. 5055257-96.2019.8.21.0001 refere-se a falha no dever de informação cometida pelas empresas Decolar e Ethiopan Airlines, não sendo o Airbnb parte (RIO GRANDE DO SUL, 2021d).

Com efeito, a partir de uma análise dos 5 (cinco) julgados, constatou-se que os argumentos utilizados pela plataforma digital Airbnb cingem-se a exposição de sua atuação como intermediadora de locações, à medida em que apenas disponibiliza um ambiente virtual para que pessoas físicas possam contratar entre si, sem interferência de uma

administradora, e da inexistência de uma relação de consumo, se tratando em verdade de uma relação civil de locação de espaço.

No entanto, pelas decisões proferidas, pôde-se observar que tais argumentos não foram acatados pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul e pelas Turmas Recursais, considerando que houve a condenação da plataforma digital Airbnb pela falha na prestação de serviços em todos os casos analisados, embora no recurso inominado n. 71010024479, em sede de 1º grau, o magistrado tenha enfatizado que a plataforma Airbnb não poderia ser responsabilizada pela falha, mas sim o anfitrião (RIO GRANDE DO SUL, 2021a).

Neste cenário, salienta-se que dois dos cinco casos encontrados, guardam grande semelhança entre si. O recurso inominado n. 71010044485 tratou de julgar a responsabilização do Airbnb pela má higiene do apartamento locado (RIO GRANDE DO SUL, 2021b), assim como o recurso inominado nº 71009270174 que além de julgar a responsabilização do Airbnb pela ausência de limpeza, também tratou da condenação em virtude do imóvel locado ter uma mobília inferior, contrapondo aquilo anunciado (RIO GRANDE DO SUL, 2020).

Nos dois casos, os hóspedes requereram indenização por danos materiais, a qual abrangia a restituição dos gastos suportados com o imóvel locado e despesas extras ocasionadas pela necessidade de mudança de local, e danos morais. Por conseguinte, foi sustentado pelo Airbnb a sua ilegitimidade passiva, na medida em que atuaria como uma simples facilitadora da comunicação entre as partes, não participando da relação aventada entre o anfitrião e o hóspede.

Nesse sentido, inclusive, destaca-se que se encontram editadas as cláusulas 5.2 e 5.3 dos Termos do Anfitrião do Airbnb, citadas pela plataforma na defesa:

5.2 Contratos com Hóspedes. Quando aceita um pedido de reserva ou recebe uma confirmação de reserva através da Plataforma Airbnb, **está a celebrar um contrato diretamente com o Hóspede e é responsável pela prestação do Serviço de Anfitrião nos termos e ao preço especificados no seu Anúncio.**

5.3 Independência dos Anfitriões. **A sua relação com a Airbnb é a de um indivíduo ou entidade independente e não a de um funcionário, agente, empreendedor conjunto ou parceiro da Airbnb**, com a exceção de a AirbnbPayments atuar como agente de cobrança de pagamentos conforme descrito nos Termos de Pagamentos. **A Airbnb não dirige nem controla o seu Serviço de Anfitrião** e compreende que o utilizador pode a seu critério exclusivo decidir sobre se e quando deve fornecer os Serviços de Anfitrião e a que preço e em que condições os oferece (AIRBNB, 2020, grifo nosso).

Ainda, foi sustentado pelo Airbnb, no que se refere à presente temática, a ausência de relação consumerista, tendo em vista que o anfitrião “é pessoa física que não atua econômica e comercialmente como prestador de serviço e hospedagem, pelo que jamais pode ser

considerado fornecedor” (RIO GRANDE DO SUL, 2021b; 2020), indo ao encontro do posicionamento de Schwartz (2020) que afirma faltar ao anfitrião o animus empresarial.

Schwartz (2020) afirma em sua obra que o anfitrião, como no caso do Airbnb, não aluga sua residência para terceiros com habitualidade ou com profissionalidade, mas sim de forma eventual. Além disso, o anfitrião não presta um serviço organizado economicamente, de modo a justificar sua qualificação como fornecedor, sendo, por consequência, o anfitrião e o hóspede meros particulares.

Contudo, contrapondo os argumentos lançados, o recurso inominado n. 71010044485 considerou o Airbnb responsável de forma solidária com o anfitrião em razão de integrar a cadeia de consumo, com fundamento no artigo 7º do CDC (RIO GRANDE DO SUL, 2021b). Em consonância com o exposto na decisão, cumpre mencionar que a sentença de 1º grau vinculada ao julgado, também considerou o Airbnb integrante da cadeia de consumo, nos seguintes termos:

[...] Em que pese a limpeza e manutenção do imóvel seja de responsabilidade do anfitrião, no caso o corréu, Marcelo, estamos diante de responsabilidade solidária, uma vez que a ré AIRBNB atuou na intermediação da locação obtendo lucro, respondendo por eventuais prejuízos causados ao consumidor, com fulcro no artigo 7º, parágrafo único, do CDC [...] (RIO GRANDE DO SUL, 2021b).

O recurso inominado n. 71009270174, igualmente, considerou o Airbnb integrante da cadeia de fornecimento e responsável solidariamente com o anfitrião pelas informações incorretas divulgadas na plataforma digital e pela ausência de regularidade da limpeza do local com fundamento no art. 7º do CDC (RIO GRANDE DO SUL, 2020). A sentença de 1º grau, por sua vez, ao considerar o Airbnb responsável, empregou a seguinte fundamentação:

[...] Inicialmente, tenho que não merece acolhimento a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela demandada. O não acolhimento da preliminar se dá a medida em que a ré gere plataforma de intermediação para locação de imóveis residenciais, fazendo, assim, parte da cadeia de fornecedores por servir como intermediária entre a busca e a efetiva prestação do serviço, nos termos do artigo 18, do Código de Defesa do Consumidor. Caput. Assim sendo, na condição de intermediária do negócio, a ré é igualmente responsável pelos danos daí decorrentes perante o consumidor, trata-se da chamada figura do fornecedor por equiparação [...] (RIO GRANDE DO SUL, 2020).

Já o acórdão n. 70082965377 tratou de analisar a responsabilidade do Airbnb por danos materiais e morais, em decorrência de ter sido locado pela hóspede um imóvel infestado por percevejos, os quais, em decorrência das picadas do inseto, causaram até mesmo uma reação alérgica (RIO GRANDE DO SUL, 2019). Assim, o pedido da autora da ação englobou o ressarcimento das despesas com a nova hospedagem que se fez necessária,

dos tratamentos médicos e da lavagem de suas roupas, além da condenação da plataforma ao pagamento de danos morais.

Por seu turno, o Airbnb em sua defesa, da mesma forma que nos dois julgados já expostos, informou que atua como intermediador do anfitrião e do hóspede, não realizando prévias inspeções nos imóveis, competindo ao próprio hóspede buscar avaliações de outras pessoas sobre o local (RIO GRANDE DO SUL, 2019). Em consonância com o assunto, tem-se editada a cláusula 4.2 do Termo de Serviço do Hospede do Airbnb (2020):

4.2 Sua Aceitação de Riscos. Você reconhece que muitas atividades apresentam riscos inerentes, e concorda que, na medida máxima permitida pela legislação aplicável, você assume todo o risco proveniente de seu acesso e uso da Plataforma Airbnb e de qualquer Conteúdo (conforme definido na Seção 10), incluindo sua estadia em qualquer Acomodação, participação em qualquer Experiência, uso de qualquer outro Serviço de Anfitrião ou qualquer outra interação que você tiver com outros Membros, seja pessoalmente ou online. **Isso significa que é sua responsabilidade analisar um Serviço de Anfitrião para determinar se ele é adequado para você[...] (grifo nosso).**

Porém, não obstante ao supramencionado, o acórdão manteve a decisão de 1º grau, a qual reconheceu a responsabilidade solidária da plataforma, pois à medida que lucra com a prestação de serviços, adentra também na cadeia produtiva, tornando-se responsável por eventual falha na prestação de serviços, com fundamento nos artigos 14 e 25 §1º do CDC.

Já, no recurso inominado n. 71010024479 os autores buscavam a condenação do Airbnb em virtude do imóvel no momento do check-in estar sem o fornecimento de gás, inviabilizando o uso do chuveiro e do fogão, eis que a rua da acomodação estaria sofrendo com uma manutenção realizada pela distribuidora. Aduziram que o ocorrido foi ocultado pelo anfitrião, causando inúmeros transtornos e gastos além daqueles previstos (RIO GRANDE DO SUL, 2021a).

O Airbnb, por sua vez, referente à temática aqui discutida, sustentou que a responsabilidade pelos anúncios divulgados é apenas do anunciante e não do veículo de comunicação que seria a plataforma digital. Ainda, informou que não houve reclamações do autor quanto à funcionalidade da plataforma. No que se refere a responsabilidade pelos anúncios, cumpre destacar que assim dispõe a cláusula 6.1 dos Termos dos Anfitriões:

6.1 Criação e gerenciamento do seu anúncio. A Plataforma do Airbnb fornece ferramentas que tornam mais fácil você configurar e gerenciar seu Anúncio. **Seu Anúncio deve incluir informações completas e precisas sobre seu Serviço de Anfitrião, seu preço, outras cobranças** — como taxas de limpeza, taxas de resort, depósitos de segurança, taxas cobradas fora da plataforma — e todas as regras ou requisitos que se aplicam aos seus Hóspedes e Anúncio. **Você é responsável por manter as informações (incluindo a disponibilidade do calendário) e o conteúdo (por exemplo, as fotos) do seu Anúncio atualizadas e**

precisas o tempotodo [...] (AIRBNB, 2020, grifo nosso).

No entanto, inobstante tenha o magistrado de 1º grau enfatizado que o Airbnb não poderia ser responsabilizado pela falha na prestação de serviços, ao passo em que não teve conhecimento de que o anfitrião estava anunciando um imóvel com fornecimento de gás que encontrava-se suspenso durante o início da hospedagem, o que vai ao encontro da cláusula supramencionada, condenou a plataforma pelos danos materiais (ressarcimento das diárias) solidariamente, pois esta deveria ter isentado as diárias ao ser contatada, visto que nesse momento teve conhecimento do ocorrido (RIO GRANDE DO SUL, 2021a).

O recurso inominado n. 71010024479, contudo, reformou a sentença no tocante ao ressarcimento dos valores das diárias, eis que o autor teria usufruído o imóvel por certo período, mas condenou a plataforma ao pagamento de danos morais pela falha na prestação de serviço solidariamente, pois: “A parte ré na condição de empresa que intermedia as locações dos imóveis, auferindo lucro com a atividade, evidentemente responde pelos prejuízos eventualmente causados aos consumidores do seu serviço” (RIO GRANDE DO SUL, 2021a).

Por fim, o julgado de n. 5001433-28.2019.8.21.0001 tratou de analisar a responsabilidade da plataforma Airbnb em um caso envolvendo o furto de uma bagagem. A autora da ação alegou que ao locar uma diária de um apartamento pelo Airbnb, após uma conversa com a anfitriã, decidiu por deixar suas bagagens no depósito do edifício, e não no quarto locado, sendo que no dia seguinte constatou que suas bagagens foram furtadas (RIO GRANDE DO SUL, 2021c). Em vista disto, ingressou com a ação buscando o ressarcimento dos valores relacionados aos pertences furtados, bem como a condenação do Airbnb em danos morais.

A plataforma Airbnb sustentou sua ilegitimidade passiva, ressaltando ser uma mera facilitadora da aproximação entre as partes, não tendo qualquer gerência sobre o sucesso ou insucesso da hospedagem, bem como a existência de uma relação de locação e não de consumo. Ainda, sustentou ter ocorrido um fato exclusivo por culpa de terceiro, eis que a autora teria deixado suas bagagens fora da acomodação e, desse modo, assumido o risco de deixar ali os seus pertences.

A sentença de 1º grau reconheceu, inobstante a alegação de ilegitimidade passiva, a existência de relação de consumo entre as partes. No que toca ao mérito, reconheceu a culpa exclusiva da consumidora, tendo em vista que a autora teria assumido o risco de suportar o infortúnio. Ocorre que, recorrida a decisão, o TJRS reformou a sentença condenando a

plataforma Airbnb, sem um maior aprofundamento, cingindo-se a citar o artigo 14 do CDC, ao pagamento de R\$ 8.055,47 (oito mil, cinquenta e cinco reais e quarenta e sete centavos) de danos materiais e de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) de danos morais.

Diante do exposto, verifica-se que o TJRS tem reconhecido a responsabilidade civil da plataforma de economia do compartilhamento Airbnb de forma solidária com o anfitrião em casos envolvendo falha na prestação de serviço pelo anfitrião sem, em nenhum momento, discorrer acerca dos termos de serviço que excluem a responsabilidade do Airbnb. Embora sustentado pelo Airbnb a anuência e prévio conhecimento das cláusulas pelo anfitrião e pelo hóspede e, conseqüentemente, a sua exclusão da relação e a sua ingerência sobre as falhas na prestação de serviço, o termo de serviço da plataforma não foi analisado.

Da mesma forma, a alegação de que se trata de uma relação de locação e não de consumo, visto que a plataforma Airbnb seria apenas uma intermediadora, facilitando a comunicação entre dois sujeitos particulares, também não foi analisada com profundidade nos julgados. Apenas, remete-se a relação à de consumo sob a justificativa de que a plataforma auferir lucro. Todavia não se analisou em nenhum dos casos a alegação de que o anfitrião e hóspede são sujeitos particulares negociando entre si, o que descaracterizaria a relação como de consumo.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A partir do contexto de novas formas de negócio, a economia do compartilhamento ganhou espaço abarcando diversas plataformas de economia compartilhada, como a plataforma Airbnb, precursora em sua área de atuação. No entanto, com este novo cenário, surgiram também novas implicações no meio jurídico, principalmente, no tocante a possibilidade de responsabilização dessas plataformas digitais, tendo em vista não existir mais a clássica relação bilateral.

Em virtude dessa problematização, o presente trabalho analisou se a plataforma de economia do compartilhamento Airbnb pode ser responsabilizada em situações envolvendo a falha na prestação de serviço pelo anfitrião.

Para responder o problema, conceituou-se inicialmente a economia do compartilhamento na sociedade em rede sob o prisma da noção de teia de consumo, tomando por referência a confiança do consumidor nas plataformas digitais. Nesse sentido, aferiu-se que a economia do compartilhamento pode ser conceituada como um novo modelo de negócio em que se busca o reaproveitamento de bens e serviços, a partir do uso da

tecnologia, a qual é responsável por interligar todos aqueles que acessam a plataforma digital.

A plataforma de economia do compartilhamento, por sua vez, funciona em rede, ao passo em que é a conectora de sujeitos, responsável por interligar uns aos outros por todo o mundo, podendo ser compreendida sob o prisma da noção de teia de consumo, onde a economia do compartilhamento e os aplicativos são a aranha que tecem a teia, a qual seria a rede, responsável pela aproximação de diferentes sujeitos com o mesmo objetivo.

Já a confiança vem como elemento chave, pois nas plataformas de economia do compartilhamento, a autenticidade das informações e a boa prestação de serviços são auferidos por meio de outros consumidores que já utilizaram os serviços da plataforma de economia do compartilhamento, por meio de feedbacks. O Estado, assim, não é mais o responsável por essa verificação, mas os próprios usuários que de forma muito mais eficiente e verdadeira, são capazes de transmitir confiança aos novos usuários que chegam à plataforma digital.

Após, compreendeu-se a responsabilidade civil no Direito do Consumidor sob a ótica da responsabilidade solidária e suas implicações na economia do compartilhamento. No Direito do Consumidor, tem-se que o fabricante e fornecedor de produtos ou serviços são, em regra, responsáveis solidariamente pelos vícios do produto ou serviço, ou seja, existindo uma cadeia de fornecimento, todos aqueles integrantes da cadeia respondem conjuntamente.

No entanto, no contexto da economia do compartilhamento, as discussões doutrinárias se relacionam com a impossibilidade de reconhecer-se a relação como de consumo, tendo em vista que não poderia existir uma relação composta por dois sujeitos particulares, onde o anfitrião no caso do Airbnb não seria a bem da verdade fornecedor, por não agir de forma habitual e com o animus de profissional.

Ainda, há doutrinadores que defendem a responsabilidade da plataforma de economia do compartilhamento na medida de sua atuação, o que impediria, à título de exemplo, a responsabilização da plataforma Airbnb pelo caso envolvendo o furto da bagagem de uma consumidora no edifício onde localizado o apartamento locado.

Por fim, destaca-se que outra corrente defende a responsabilização da plataforma de economia compartilhada considerando-a como fornecedora, sob a justificativa de que a plataforma detém o controle do negócio, além de ser responsável pela confiança prospectada. A responsabilização se daria de forma solidária com o anfitrião, visto que também integra a cadeia de fornecimento.

Na sequência, analisou-se se o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS) tem

reconhecido a responsabilidade civil da plataforma de economia do compartilhamento Airbnb em casos envolvendo falha na prestação de serviço pelo anfitrião, não obstante a previsão de cláusulas de exclusão de responsabilidade nos termos de serviço. Nesse sentido, identificou-se que das decisões analisadas em todas houve a condenação da plataforma digital Airbnb de forma solidária com o anfitrião, inclusive, em casos que de certa forma fugiam de sua alçada.

Os termos de serviços da plataforma de economia do compartilhamento Airbnb, no entanto, não foram considerados no julgamento das demandas, assim como as alegações em sede de defesa da plataforma. As decisões proferidas, em sua integralidade, foram singelas ao empregarem o CDC.

Ao final, os objetivos propostos permitiram desenvolver a resposta ao seguinte problema de pesquisa: considerando as disposições do Código de Defesa do Consumidor, a plataforma de economia do compartilhamento Airbnb, pode ser responsabilizada em situações envolvendo a falha na prestação de serviço pelo anfitrião? A resposta encontrada ao problema em questão foi sim, a plataforma de economia do compartilhamento Airbnb pode ser responsabilizada em situações envolvendo a falha na prestação de serviço pelo anfitrião com base no CDC.

Entendimento que se afilia ao posicionamento que a plataforma de economia compartilhada é a fornecedora, pois detém o controle do negócio, aferindo lucro com este, sendo também responsável pela confiança prospectada. Todavia, deve-se considerar que a adoção deste posicionamento como absoluto pode, em diversas situações, causar uma injusta responsabilização, à medida em que a plataforma vem sendo responsabilizada por vícios na prestação de serviços sobre os quais não tem controle, sequer tendo a possibilidade de evitá-los.

Desse modo, se o controle do negócio pela plataforma é a base para assegurar a sua responsabilização, deveria então a plataforma Airbnb ser responsabilizada apenas nas situações das quais detém efetivamente o controle e não por aquelas que fogem de seu alcance.

## REFERÊNCIAS

AIRBNB. **Termos de Serviço**. Última atualização em 30/10/2020. Disponível em: <https://www.airbnb.com.br/help/article/2908/termos-de-servi%C3%A7o>. Acesso em: 31 out. 2021.

ALMEIDA, Alvimar Virgílio de. **Defesa do Consumidor na Economia Compartilhada: A Questão da Responsabilidade Civil**. 2019. Dissertação (Mestrado em Direito) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2019. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/handle/handle/22836>. Acesso em: 09 set. 2021.

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do Consumidor Esquematizado**. 8 ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553618026/pageid/5>. Acesso em: 02 de out. 2021.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. [Código de Defesa do Consumidor]. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF. [1990]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm). Acesso em: 23 de jun. 2021.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4. Turma). **Recurso Especial 1580432/SP**. Recurso especial - ação de indenização - danos material e moral - relação de consumo - defeito do produto - fornecedor aparente - marca de renome global - legitimidade passiva - recurso especial desprovido. Insurgência recursal da empresará [...] Relator Ministro Marco Buzzi. 4 de fevereiro de 2019. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp>. Acesso em: 23 de jun. 2021.

CARVALHO, Vinicius M. de; MATTIUZZO, Marcela. Confiança, Reputação e Redes: uma nova lógica econômica?. In: ZANATTA, Rafael. A. F.; PAULA, Pedro. C. B. de; KIRA, Beatriz. (org.). **Economias do Compartilhamento e o Direito**. Curitiba: Juruá Editora, 2017, p. 41-57.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Tradução de Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2019. Disponível em: [https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597022414/epubcfi/6/24\[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml11!\]/4](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597022414/epubcfi/6/24[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml11!]/4). Acesso em: 13 de set. 2021.

FILHO, Afonso de Alencastro. G. **História, Região & Globalização**. Belo Horizonte: Grupo Autêntica, 2009. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788582172230/>. Acesso em: 01 out. 2021.

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, ano 26. v. 111, p. 247-268, maio/jun. 2017.

Disponível em:

<https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1081>. Acesso em: 15 de jun. 2021.

MARQUES, Cláudia Lima. Revisando a teoria geral dos serviços com base no CDC em tempos digitais. In: MARQUES, Cláudia Lima (org.). **30 anos do Código de Defesa do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2021a, p. 17-80. Disponível em:

[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530992156/epubcfi/6/2\[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml0\]!/4/2/2%4051:87](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530992156/epubcfi/6/2[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml0]!/4/2/2%4051:87). Acesso em: 15 de jun. 2021

MARQUES, C. L. Campo de Aplicação do CDC. In: MARQUES, C. L.; BENJAMIN, A. H. V.; BESSA, L. R. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021b. E-book. Disponível em:

<https://proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/91713421/v9/pag e/1>. Acesso em: 16 de out. 2021

MARTINS, Guilherme M. **Responsabilidade Civil por Acidente de Consumo na Internet**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. E-book. Disponível em:

<https://proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/101614480/v3/pa ge/1>. Acesso em: 16 de out. 2021

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. E-book. Disponível em:

<https://proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/75937820/v8/pag e/RB-2.97>. Acesso em: 16 de out. 2021.

NUNES, Rizzato. **Curso de direito do consumidor**. 13 ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2018. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553607532/>. Acesso em: 02out. 2021.

RIFKIN, Jeremy. **Sociedade com Custo Marginal Zero: A internet das coisas, os bens comuns colaborativos e o eclipse do capitalismo**. Tradução de Monica Rosemberg. 1 ed. São Paulo: M.Books, 2016 (2014).

RIO GRANDE DO SUL. Turma Recursal Cível (2ª Turma). **Recurso Inominado nº 71010024479**. Recurso inominado. Consumidor. Ação de indenização por danos materiais e morais com pedido de repetição de indébito. Hospedagem. Airbnb. [...] Relator: Roberto Behrendorf Gomes da Silva, 25 de agosto de 2021a. Disponível em:

[https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo\\_busca=ementa\\_completa](https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa). Acesso em: 16 de out. 2021.

RIO GRANDE DO SUL. Turma Recursal Cível (1ª Turma). **Recurso Inominado nº 71010044485**. Recurso Inominado. Ação Indenizatória. Locação para Temporada por Plataforma Digital (Airbnb). Preliminar De Ilegitimidade Passiva Afastada. Artigo 7º, Parágrafo Único, do CDC. Solidariedade Passiva [...] Relatora: Mara Lúcia Cocco Martins Facchini, 23 de agosto de 2021b. Disponível em:

[https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo\\_busca=ementa\\_completa](https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa). Acesso em: 16 de out.

2021.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação n° 5001433-28.2019.8.21.0001**. Apelação Cível. Direito Privado não Especificado. Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais. Airbnb. Plataforma Online De Intermediação de Hospedagem. Furto De Bagagem. [...]. 20ª Câmara Cível. Relatora: Walda Maria Melo Pierro, 30 de junho de 2021c. Disponível em: [https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo\\_busca=ementa\\_completa](https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa). Acesso em: 16 de out. 2021.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação n° 5055257- 96.2019.8.21.0001**. Apelações Cíveis. Transporte Aéreo. Voo De São Paulo a Buenos Aires. Greve Geral na Argentina. Cancelamento do Voo de Retorno [...]. 12ª Câmara Cível. Relatora: Ana Lúcia Carvalho Pinto Vieira Rebut. 24 de junho de 2021d. Disponível em: [https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo\\_busca=ementa\\_completa](https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa). Acesso em: 16 de out. 2021.

RIO GRANDE DO SUL. Turma Recursal Cível (4ª Turma). **Recurso Inominado n° 71009270174**. Recurso Inominado. Consumidor. Ação Indenizatória por Danos Materiais e Morais. Viagem Internacional. Reserva de Apartamento pelo Sitio da Demandada. Airbnb Serviços Digitais. [...] Relatora: Gisele Anne Vieira de Azambuja, 23 de abril de 2020. Disponível em: [https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo\\_busca=ementa\\_completa](https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa). Acesso em: 16 de out. 2021.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação n° 70082965377**. Apelação. Responsabilidade Civil. Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais. Airbnb. Plataforma Online de Intermediação de Hospedagem. Apartamento Infestado de Percevejos. Falha na Prestação do Serviço Reconhecida em Sentença [...]. 9ª Câmara Cível. Relator: Eduardo Kraemer, 18 de dezembro de 2019. Disponível em [https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo\\_busca=ementa\\_completa](https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa). Acesso em: 16 de out. 2021.

SCHOR, Juliet. Debatendo a Economia do Compartilhamento. Tradução de Beatriz Kira. In: ZANATTA, Rafael. A. F.; PAULA, Pedro. C. B. de; KIRA, Beatriz. (org.). **Economias do Compartilhamento e o Direito**. Curitiba: Jorua Editora, 2017, p. 21-40.

SCHWARTZ, Fábio. **A Economia Compartilhada e o Novo Conceito de Fornecedor Fiduciário nas Relações de Consumo**. Rio de Janeiro: Editora Processo, 2020. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/185152/pdf/201>. Acesso em: 06 de out. 2021.

SCHWARTZ, Fabio. **O conceito de consumidor equiparado interpretado como formado proteção ampla e gradual**. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, ano 26, v. 109, p. 351-366, jan/fev. 2017. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1357>. Acesso em: 06 de out. 2021.

SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; LEMOS, Ronaldo. Aspectos Jurídicos da Economia Do Compartilhamento: Função Social e Tutela Da Confiança. In: ZANATTA, Rafael. A. F.; PAULA, Pedro. C. B. de; KIRA, Beatriz (org.). **Economiasdo Compartilhamento e o Direito**. Curitiba: Joruá Editora, 2017, p. 59-77.

SOUZA, Sylvio C. de; WERNER, José. G. V.; NEVES, Thiago. F. C. **Direito do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2018.  
Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530981273/>.  
Acesso em: 02 out. 2021.

TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito do Consumidor - Direito Material e Processual**. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2020. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530989712/>. Acesso em: 02out. 2021.

THEODORO Jr., Humberto. **Direitos do Consumidor**. 10 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992941/>. Acesso em: 02out. 2021.

TIGRE, Paulo Bastos. PINHEIRO, Alessandro Maia. **Inovação em serviços e a economia do compartilhamento**. São Paulo: Saraiva Educação, 2019. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788571440432/pageid/3>. Acesso em: 13 set. 2021.