



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000286959

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001341-47.2019.8.26.0400, da Comarca de Olímpia, em que é apelante AIRBNB SERVIÇOS DIGITAIS LTDA, são apelados LUIS FELIPE GRECCO ZANOTTI e CAMILA BERTAZZI AUGUSTO ZANOTTI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), CLAUDIA MENGE E J.B. PAULA LIMA.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1001341-47.2019

Comarca: Foro de Olímpia (3ª Vara)

Apelante: Airbnb Serviços Digitais Ltda

Apelado: Luis Felipe Grecco Zanotti

Apelada: Camila Bertazzi Augusto Zanotti

Juíza: Maria Heloisa Nogueira Ribeiro Machado Soares

Voto nº 23.525

RESPONSABILIDADE CIVIL – Autores que contrataram hospedagem por intermédio da requerida – Furto ocorrido no imóvel em que estavam hospedados – Pedido de indenização por danos morais e materiais - Sentença de procedência - Insurgência da ré - Relação de consumo - Legitimidade passiva decorrente da responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviços e por compor grupo econômico sendo a representante do grupo em território nacional – Legitimidade ativa de consumidora por equiparação, porquanto também estava hospedada no imóvel objeto do contrato – Responsabilidade civil objetiva do fornecedor que pode ser afastada por caso fortuito ou culpa exclusiva de terceiros – Rompimento do nexo de causalidade – Furto mediante invasão que rompe o nexo causal – Precedentes - Atos exclusivos de terceiros – Responsabilidade civil objetiva da requerida que não restou demonstrada – Recurso provido.

Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 373/383, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados pelos autores para condenar a requerida ao pagamento de indenização de R\$ 5.716,76 a título de danos materiais e R\$ 5.000,00 para cada autor. Sucumbente a ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas do processo, bem como honorários advocatícios fixados em 15% do valor da condenação.

Os autores ajuizaram a demanda aduzindo que em novembro de 2017 viajaram à Europa com a locação de imóveis oferecidos no site da requerida. Os requerentes chegaram em Berlim para 4 dias e 5 noites em 15/11/2017 por volta das

19 horas e se hospedaram em imóvel locado pela ré pelo valor de R\$ 2.350,64. No dia 16/11/2017, ao retornarem ao imóvel verificaram que o local havia sido invadido, tendo os invasores subtraído dinheiro e os passaportes, bem como danificado uma mala. Diante da situação, decidiram ir para um hotel pagando pela hospedagem o valor de €\$ 454,20 em cartão de crédito. No dia 17/11/2017 foram à embaixada para providenciar novos passaportes e foram informados de que não ficariam prontos a tempo do próximo embarque, motivo pelo qual necessitaram levantar documentação às pressas e pediram dinheiro emprestado aos colegas de viagem. Devido a falha na segurança do imóvel os autores dispenderam US\$ 1674,05 em cartão de crédito, bem como perderam o visto americano que tinham no passaporte, havendo custo para sua renovação. Ressaltam que o imóvel não foi arrombado, mas sim aberto com chave. Requerem indenização por danos morais e materiais.

Irresignada com a sentença de procedência, a ré apelou (fls. 387/406), aduzindo, preliminarmente, a sua ilegitimidade passiva, pois o contrato foi celebrado com a “AIRBNB Ireland”. O furto se deu por culpa exclusiva de terceiro estranho ao contrato, não havendo responsabilidade da apelante. A requerida apenas promove o contato entre o anfitrião e o viajante, não sendo proprietária dos imóveis. A apelada Camila não firmou contrato, de sorte que é parta ativa ilegítima. Não houve qualquer conduta irregular da apelante, sendo que o furto deve ser considerado como força maior ou caso fortuito. Não foram comprovados os danos materiais referentes a obtenção de visto americano. Os autores não buscaram o cancelamento da reserva efetuada. Não foi comprovado o dano moral.

O recurso foi processado, tendo os apelados juntado contrarrazões (Fls. 417/428).

É o relatório.

Em apertada síntese, sustenta a apelante a sua ilegitimidade passiva, a ilegitimidade ativa da coapelada e a inexistência de responsabilidade civil.

A relação que se estabeleceu entre os apelados e a contratada é de consumo, porquanto os autores constituem consumidores finais e a contratada como fornecedora de serviços, sejam de hospedagem ou de intermediação, de sorte que

aplicável o CDC.

A legitimidade passiva da intermediadora de serviços de hospedagem decorre da previsão do art. 14 do CDC, porquanto integra a cadeia de fornecimento dos serviços e é objetivamente responsável pelos prejuízos decorrentes de falha em tal prestação. Além disso, a requerida integra grupo econômico com a “AIRBNB Ireland” de sorte que, considerada a teoria da aparência, ostenta legitimidade para responder por ser a representante do grupo em solo nacional.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ALEGAÇÃO DE NULIDADE DA SENTENÇA POR FALTA DE FUNDAMENTAÇÃO. INOCORRÊNCIA. RECURSO IMPROVIDO. A fundamentação da sentença é suficiente para permitir o exato esclarecimento daquilo que ensejou a emissão do dispositivo, permitindo o pleno exercício do direito de recorrer. E ainda que se reputasse insuficiente a fundamentação, a verdade é que o vício resta superado pela realização deste julgamento (CPC-2015, artigo 1.013, § 3º, IV). PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRA E VENDA DE HOSPEDAGEM. ALEGAÇÃO DE ILEGITIMIDADE "AD CAUSAM" ATIVA. DESACOLHIMENTO. LEGITIMIDADE CONFIGURADA. IMÓVEL LOCADO QUE APRESENTOU CONDIÇÕES DIVERSAS DAQUELAS ANUNCIADAS. PRESTAÇÃO DEFICIENTE DO SERVIÇO. LEGITIMIDADE PASSIVA DA INTERMEDIADORA, INTEGRANTE QUE É DA CADEIA DE FORNECEDORES. APLICAÇÃO DA TEORIA DA APARÊNCIA. SUFICIENTE DEMONSTRAÇÃO DOS TRANSTORNOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES. DANO MORAL CONFIGURADO. FIXAÇÃO ADEQUADA À REALIDADE. PROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. 1. Embora não tenham figurado como contratante, é certo que o pagamento da reserva foi efetuado através do cartão de crédito da coautora e que ela também participaria da viagem. Portanto, nessa qualidade, têm legitimidade "ad causam" para o pleito de indenização por defeito do serviço. 2. Sendo a ré integrante do mesmo grupo econômico da empresa Airbnb Ireland, aplica-se, no caso, a teoria da aparência. 3. A ré, por disponibilizar em seu "site" uma ferramenta de pesquisa e intermediar a aquisição de hospedagem, é responsável solidária pela reparação dos danos decorrentes da má prestação dos serviços, e isto porque

integra a cadeia de fornecedores. É, portanto, parte legítima para figurar no polo passivo da ação. 4. A prova possibilita alcançar a conclusão de que os autores, inegavelmente, sofreram dano moral, pois experimentaram uma situação de efetivo dissabor por terem sido surpreendidos com a hospedagem em condições impróprias, frustrando as expectativas decorrentes da contratação. 5. A indenização de R\$ 5.000,00 para cada autor, fixada com base em parâmetros perfeitamente razoáveis, constitui adequada correspondência à finalidade da compensação pelo sofrimento e, ao mesmo tempo, de incentivo à não reiteração do comportamento ofensivo. 6. Diante desse resultado e nos termos do artigo 85, § 11, do CPC, eleva-se a base de cálculo da verba honorária a 15% sobre o valor da condenação. (TJSP; Apelação Cível 1005927-62.2021.8.26.0011; Relator (a): Antonio Rigolin; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/05/2022; Data de Registro: 18/05/2022)

Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Autora que contratou hospedagem de uma residência particular por meio de plataforma digital da empresa AIRBNB, com o fim de ali se preparar, juntamente com pessoas próximas, para cerimônia de seu casamento. Chegada ao local na data agendada, não conseguindo se hospedar, devido às condições deploráveis de acomodação, precisando buscar às pressas novo local para se preparar para a cerimônia. Alegações de ilegitimidade passiva da empresa ré e ilegitimidade ativa da coautora. Não acolhimento. Aplicação das regras do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva e solidária das corrés pelos fatos narrados. Danos materiais comprovados, com determinação de reembolso do valor da diária paga. Dano moral caracterizado. Abalo e transtornos evidentes que superam o mero aborrecimento e foram gerados em razão da atuação das rés. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 para cada autora. Redução para R\$ 2.000,00 para cada uma. Observância dos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Recursos parcialmente providos. Foi corretamente afastada alegação de ilegitimidade passiva suscitada pela ré AIRBNB. A legitimidade "ad causam" está caracterizada pela relação de correta adequação entre o sujeito e a causa, devendo ser examinada a situação de direito material posta em juízo. A empresa ré pertence ao mesmo grupo econômico da "Airbnb Irlanda", restando

evidenciada a solidariedade entre tais empresas. Não se vislumbra ilegitimidade ativa da autora Joabia Arlindo da Costa, pois, embora não tenha firmado o contrato com a plataforma digital da ré, sustentou ter sofrido abalo moral em razão do estado que se encontrava o imóvel anunciado pelas rés e que seria utilizado para a preparação do seu casamento, de modo que sua legitimidade ativa é aferida em estado de asserção, conforme a causa de pedir e pedido deduzidos na exordial. A falha na prestação dos serviços referentes à hospedagem ficou demonstrada, sendo a responsabilidade objetiva nos termos do artigo 14 do CDC, de modo que há o dever de indenizar. Restou evidenciada a impossibilidade de acomodação das autoras no imóvel reservado por meio da plataforma digital, o qual seria utilizado para se prepararem para a cerimônia de seu casamento, verificando-se que o estado geral do imóvel estava comprometido para a hospedagem e utilização imediata, não subsistindo alegação das corrés buscando se eximir de responsabilidade, porquanto no caso a responsabilidade é solidária, devendo ambas ressarcir os danos causados às consumidoras. O episódio vivenciado não pode ser enquadrado como mero dissabor, superando em muito esse estágio, razão pela qual merecem as autoras ser indenizadas pelo prejuízo sofrido em seu patrimônio moral. A quantificação dos danos morais observa o princípio da lógica do razoável, ou seja, deve a indenização ser proporcional ao dano e compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e a duração dos transtornos experimentados pela vítima, a capacidade econômica do causador dos danos e as condições sociais do ofendido. A fixação em R\$ 5.000,00 para cada autora revela-se excessiva, devendo ser reduzida para R\$ 2.000,00 para cada demandante, por ser razoável e proporcional às circunstâncias do caso. (TJSP; Apelação Cível 1086843-78.2019.8.26.0100; Relator (a): Kioitsi Chicuta; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 29ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/10/2021; Data de Registro: 18/10/2021)

Acerca da legitimidade ativa da coautora, o art. 2º, parágrafo único do CDC estabelece que se equipara a consumidor aquele que intervir na relação de consumo, de sorte que ostentam legitimidade para ajuizar a demanda tanto o consumidor, que efetivamente tenha contratado com a prestadora, ou terceiro que intervenha na relação, como é o caso da coautora que estava também hospedada no local, não havendo que se falar em ilegitimidade ativa. Ademais, são legitimadas

todas as vítimas do evento.

No mérito, o recurso comporta provimento.

O art. 14, *caput e parágrafos, do CDC*, preveem que será o fornecedor responsável objetivamente pelos danos causados em casos de falha nos serviços prestados, salvo se comprovar que o defeito inexistia ou culpa exclusiva de terceiros. Além disso, cabe ressaltar que eventual caso fortuito, evento que seja imprevisível ou inevitável, também exclui a responsabilidade civil objetiva.

A culpa exclusiva de terceiro e o caso fortuito são circunstâncias que rompem o nexo de causalidade entre eventual falha na prestação de serviço e o dano experimentado pelas vítimas, motivo pelo qual afasta a responsabilidade civil objetiva. Nesse sentido a cátedra de Carlos Roberto Gonçalves:

Há certos fatos que interferem nos acontecimentos ilícitos e rompem o nexo causal, excluindo a responsabilidade do agente. As principais excludentes da responsabilidade civil, que envolvem a negação do liame de causalidade e serão estudadas no final desta obra, são: o estado de necessidade, a legítima defesa, a culpa da vítima, o fato de terceiro, a cláusula de não indenizar e o caso fortuito ou força maior.

Assim, por exemplo, se alguém, desejando suicidar-se, atira-se sob as rodas de um veículo, o seu motorista, que o dirigia de forma normal e prudente, não pode ser considerado o causador do atropelamento. Foi ele um mero instrumento da vontade da vítima, esta, sim, a única culpada pelo evento. Não há relação de causa e efeito entre o ato culposos do agente e o prejuízo, quando a culpa é exclusiva da vítima. Da mesma forma, se se trata de força maior (se o raio provocou o incêndio que matou os passageiros transportados pelo ônibus), de fato de terceiro ou de alguma outra excludente, nesses casos, considera-se excluída a relação de causalidade. O ato do agente não pode ser tido como causa do evento.

No caso em tela deve-se verificar se o furto sofrido pelos apelados pode ser considerado falha na segurança que se esperava das acomodações cuja contratação foi intermediada pela requerida, ou seja evento previsível e evitável que constituiria fortuito interno já que é risco inerente ao negócio, ou caso fortuito decorrente de atos exclusivos de terceiros e que seria inevitável, rompendo o nexo de causalidade e afastando a responsabilidade da ré.

O furto mediante invasão, como ocorrido no caso concreto, é evento previsível, sendo evidente que qualquer apartamento pode ser objeto de tal ato ilícito, todavia inevitável, de sorte que se trata de caso fortuito. Os apelados contrataram, por intermédio da requerida, apartamento onde se hospedariam por alguns dias, configurando aluguel para temporada, sendo que imóveis de tal espécie estão, infelizmente, sujeitos a serem invadidos, evento previsível, não sendo razoável esperar que conte com sistema ininterrupto de segurança para evitar tal mal, motivo pelo qual o furto seria inevitável, devendo ser reconhecido o caso fortuito por culpa exclusiva de terceiros, quais sejam os invasores.

Nesse sentido:

*LOCAÇÃO - Imóvel - Curta temporada - Intermediação por pessoa jurídica que administra plataforma digital (AIRBNB) - Furto de objetos no interior do imóvel locado - Ação de reparação de danos proposta pelos locatários contra a empresa que administra a plataforma digital - Sentença de parcial procedência - Apelo interposto por ambas as partes - Preliminares rejeitadas - **Evento que não era previsível e não poderia ser evitado pela ré - Hipótese de caso fortuito** - Ressarcimento dos prejuízos expressamente assumidos pela empresa que administra a plataforma digital - Artigo 393 do Código Civil - Danos parcialmente comprovados - Indenização exigível nos limites do contrato - Admissibilidade da compensação dos prejuízos com eventuais quantias pagas pela ré, desde que comprovadas em liquidação de sentença - Sentença parcialmente reformada - Apelação dos autores provida, parcialmente acolhido o apelo da ré (TJSP; Apelação Cível 1010410-59.2022.8.26.0510; Relator (a): Carlos Henrique Miguel Trevisan; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de Rio Claro - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2024; Data de Registro: 30/04/2024)*

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. PREVENÇÃO DA C. 36ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO. INOCORRÊNCIA. O JULGAMENTO DE CASO ENVOLVENDO O MESMO FATO, MAS COM AUTORES DIVERSOS, NÃO INDUZ À CONEXÃO DAQUELE ÓRGÃO FRACIONÁRIO PARA A ANÁLISE DO PRESENTE RECURSO. JULGAMENTO ANTECIPADO DA AÇÃO. CABIMENTO. FURTO EM APARTAMENTO POR LOCATÁRIOS DE OUTRA UNIDADE DO CONDOMÍNIO.

*TENTATIVA DE RESPONSABILIZAÇÃO DO LOCADOR E PROPRIETÁRIO DO IMÓVEL. LOCAÇÃO POR TEMPORADA PREVISTA NA LEI DO INQUILINATO (ART. 48). CONTRATO CELEBRADO PELO RÉU COM OS USUÁRIOS DA PLATAFORMA AIRBNB QUE NÃO SE AJUSTA AO QUE SE ENTENDE POR "MEIOS DE HOSPEDAGEM", NOS TERMOS DO QUE PREVÊ O ART. 23 DA LEI Nº 11.771/2008. CONVENÇÃO DE CONDOMÍNIO VIGENTE À ÉPOCA DOS FATOS QUE NÃO VEDAVA A LOCAÇÃO TEMPORÁRIA. INEXISTÊNCIA DE DEVER LEGAL OU CONTRATUALMENTE ASSUMIDO DE GARANTIR A SEGURANÇA NO LOCAL. DELITO QUE NÃO PODIA SER PREVISTO OU IMPEDIDO PELO LOCADOR. CASO FORTUITO CONFIGURADO. AUSÊNCIA DE PROVA DE QUE O LOCADOR TENHA ASSUMIDO PERANTE TERCEIROS A RESPONSABILIDADE PELO RESSARCIMENTO DE PREJUÍZOS. INCIDÊNCIA DO ART. 393 DO CÓDIGO CIVIL. AÇÃO JULGADA IMPROCEDENTE, COM INVERSÃO DA SUCUMBÊNCIA. *Apelação provida em parte.* (TJSP; Apelação Cível 1016572-58.2021.8.26.0008; Relator (a): Cristina Zucchi; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/03/2024; Data de Registro: 29/03/2024)*

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – Furto em apartamento – Tentativa de responsabilização do réu, seja porque locador, seja porque proprietário de todas as unidades condominiais do edifício – Impossibilidade – Como locador, inexistente dever legal ou contratualmente assumido de garantir a segurança pública no local – Como proprietário e administrador do prédio, igualmente, não assumiu o dever de responsabilização pela segurança gente a casos fortuitos (art. 393 do CC) – Manutenção da sentença – Negado provimento. (TJSP; Apelação Cível 1012843-52.2015.8.26.0002; Relator (a): Hugo Crepaldi; Órgão Julgador: 38ª Câmara Extraordinária de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/09/2017; Data de Registro: 20/09/2017)

Além disso, não se verifica que tenham ocorrido falha na prestação de serviço, porquanto houve a contratação de hospedagem que foi fornecida adequadamente aos apelados em condições adequadas, sendo o caso fortuito superveniente situação que não decorre de atos falhos dos fornecedores.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim sendo, deve ser afastada a responsabilidade da ré, julgando-se improcedente a demanda.

Ante o provimento do recurso, condena-se os autores ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

Isto posto, **DA-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação acima.

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator