

**Poder Judiciário****Tribunal de Justiça do Estado de Goiás****Comarca de Goiânia - 6º Juizado Especial Cível**

Processo nº: 5172267-97.2026.8.09.0051**Parte Autora: Natália Buck Zaccaria****Parte Ré: Airbnb Servicos Digitais Ltda****Natureza da Ação: PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível**

SENTENÇA

Trata-se de **Ação de reparação civil por danos morais e materiais** ajuizada por **Natália Buck Zaccaria** em desfavor de **Airbnb Servicos Digitais Ltda**, partes devidamente qualificadas.

Dispensado o relatório, nos termos do artigo 38, caput, da Lei nº 9.099/95.

Decido.**Ilegitimidade passiva**

A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela ré não merece prosperar. Conforme pacífica jurisprudência deste Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, plataformas de intermediação de hospedagem como o Airbnb integram a cadeia de consumo e auferem lucro direto com a atividade, respondendo solidariamente por falhas na prestação do serviço. O serviço oferecido pela ré não se limita à mera veiculação de anúncios, mas abrange o gerenciamento de pagamentos, a verificação de perfis e a garantia de credibilidade do sistema. **Rejeito a preliminar.**

Os pressupostos processuais de constituição e de desenvolvimento válido e regular do processo fazem-se presentes. Não há irregularidades ou vícios capazes de invalidar a presente demanda.

De logo, tenho como praticável o julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, eis que a discussão se trata de matéria exclusivamente de direito, sendo que os documentos juntados são hábeis à comprovação da matéria fática, sendo prescindíveis a produção de outras provas, motivo pelo qual conheço diretamente do pedido.

Narra a autora que realizou reserva de hospedagem para o período de Carnaval (15 a 17 de fevereiro de 2026) na "Pousada Vila Boa", na Cidade de Goiás/GO, através da plataforma da ré. Ressalta que o anúncio ostentava selo de "identidade verificada" e que a anfitriã atuava na plataforma desde 2023. Ao chegar ao destino, constatou que o anúncio era fraudulento e a hospedagem inexistente. Informa que a ré reconheceu a fraude e estornou o valor original (R\$ 441,07), mas que, devido à alta demanda do período festivo e por estar acompanhada de um animal de estimação filhote, viu-se compelida a contratar nova hospedagem emergencial no valor de R\$ 1.000,00. Pugna pela condenação da parte Ré ao pagamento da diferença material (R\$ 558,93) e indenização por danos morais no importe de R\$ 20.000,00.

A parte Ré, em sua contestação, arguiu preliminar de ilegitimidade passiva, sustentando ser mera intermediadora e provedora de aplicação de internet. No mérito, defendeu a inexistência de responsabilidade por atos de terceiros, a ausência de danos materiais ante o reembolso efetuado e a inexistência de danos morais, configurando o episódio mero dissabor.

A relação jurídica em exame é tipicamente de consumo, subsumindo-se aos ditames do Código de Defesa do Consumidor (arts. 2º e 3º).

No que tange ao ônus da prova, não tendo havido decisão interlocutória prévia de inversão (fase de instrução), aplico a regra estática do **art. 373, incisos I e II, do CPC**.

Nesse diapasão, verifico que a autora desincumbiu-se satisfatoriamente de seu ônus probatório (Art. 373, I, CPC), acostando aos autos: o comprovante da reserva e pagamento original; a prova da comunicação imediata da fraude à plataforma; o comprovante do pagamento da nova hospedagem de R\$ 1.000,00; e capturas de tela demonstrando o caráter "verificado" do anúncio fraudulento.

A ré, por sua vez, não logrou provar fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito autoral (Art. 373, II, CPC), limitando-se a teses genéricas de irresponsabilidade que não elidem o defeito na prestação de seu serviço de segurança e verificação.

A responsabilidade civil da ré é **objetiva**, fundamentada no art. 14 do CDC, prescindindo da verificação de culpa. Ao conferir selos de "identidade verificada" a perfis fraudulentos, a plataforma cria uma legítima expectativa de segurança no consumidor, captando sua confiança para viabilizar o negócio.

A ocorrência de fraude por parte de anfitrião cadastrado configura **fortuito interno**, risco inerente à atividade econômica explorada pela ré, o qual não pode ser transferido ao consumidor. O reconhecimento tardio do golpe e o estorno do valor original não eximem a fornecedora do dever de reparar os danos remanescentes decorrentes da falha do serviço.

O prejuízo material resta cristalino. A autora foi forçada a desembolsar R1.000,00 para garantir abrigo em situação de emergência, em período de lotação máxima da cidade, após falha da ré. O reembolso do valor original (R\$ 441,07) apenas restabeleceu o *status quo* da reserva cancelada, mas não cobriu o custo adicional imposto pela necessidade premente de nova contratação. Assim, a diferença de **R\$ 558,93** deve ser ressarcida integralmente.

O dano moral, no caso vertente, ultrapassa a barreira do mero aborrecimento cotidiano. A situação de chegar a uma cidade diversa, em pleno Carnaval, acompanhada de um animal filhote, e descobrir que a moradia quitada não existe, gera angústia, insegurança e desgaste emocional profundo.

Incide aqui a **Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor**, uma vez que a autora teve parcela substancial de seu tempo de lazer e descanso subtraída pela necessidade de solucionar um problema criado exclusivamente pela falha da fornecedora. A frustração de uma viagem planejada sob tais circunstâncias atenta contra os direitos da personalidade.

A esse respeito, colaciono o entendimento jurisprudencial:

Recurso nominado. Ação de indenização por danos materiais e morais. Consumidor. Contrato de Hospedagem em Residência Particular através de serviço oferecido pela plataforma digital AIRBNB. Reserva efetuada e paga. Autores que, ao chegarem ao local da acomodação, em território estrangeiro, são surpreendidos pelas precárias condições do imóvel. Sentença de parcial procedência para condenar a requerida ao pagamento de danos materiais e morais. Insurgência da plataforma ré. Ilegitimidade passiva afastada. Relação de consumo configurada, sujeita, portanto ao Código de Defesa do Consumidor. **Responsabilidade solidária entre os fornecedores integrantes da cadeia de consumo. Dano material evidenciado. Circunstâncias específicas do caso concreto que confirmam o prejuízo moral.** Indenização fixada em patamar razoável (R\$ 7.000,00) e que se mostra adequado ao caso, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 46, parte final, da Lei nº 9.099/95. RECURSO IMPROVIDO. (TJ-SP - Recurso Inominado Cível: 1003695-28.2022.8.26.0016 São Sebastião, Relator.: JULIO DA SILVA BRANCHINI, Data de Julgamento: 05/09/2023, Turma Recursal Cível e Criminal, Data de Publicação: 05/09/2023)

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Prestação de serviços. Turismo. Reserva de hospedagem em imóvel por intermédio do "site" AIRBNB . **Demandante que, ao chegar no local, foi surpreendido com a notícia de golpe.** SENTENÇA de procedência. APELAÇÃO da ré, que insiste na arguição de ilegitimidade passiva, pugnando no mérito pela improcedência, sob a argumentação de que o dano reclamado pelo autor foi causado pelo anunciante anfitrião, e de que não há prova de danos morais indenizáveis, aduzindo subsidiariamente pedido de redução da indenização moral. EXAME: legitimidade passiva da ré bem configurada . Relação contratual que tem natureza de consumo, sujeita portanto ao Código de Defesa do Consumidor, que impõe a responsabilidade solidária entre os Fornecedores integrantes da cadeia de consumo. Inadimplemento contratual por parte da ré que restou confirmado pela prova constante dos autos. **Circunstâncias específicas do caso concreto que confirmam o prejuízo moral reclamado pelo autor.** Indenização correspondente que, contudo, comporta redução para R\$ 7 .000,00, ante as especificidades do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.* (TJ-SP - Apelação Cível: 10076418720218260292 Jacareí, Relator.: Daise Fajardo Nogueira Jacot, Data de Julgamento: 31/08/2022, 27ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 31/08/2022)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Reserva de quartos para viagem de ano novo via plataforma Airbnb. Relação de consumo. Legitimidade passiva da ré configurada . Circunstância de a autora não ter feito pessoalmente a reserva que não a torna parte ilegítima para a ação. Incidência do art. 17 do CDC. Autora que, a despeito da confirmação prévia, foi surpreendida com a inexistência de quartos reservados . **Falha na prestação do serviço configurada. Responsabilidade da ré que é objetiva. Danos morais caracterizados.** Indenização fixada em R\$5 .000,00 que atende aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Recursos desprovidos. (TJ-SP - Apelação Cível: 1001987-55.2022 .8.26.0011 São Paulo, Relator.: Milton Carvalho, Data de Julgamento: 12/07/2023, 36ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 12/07/2023)

Para a fixação do *quantum* indenizatório, sopeso a gravidade do fato, o caráter punitivo-pedagógico da medida e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Embora o valor sugerido pela autora (R\$ 20.000,00) afigure-se excessivo frente aos precedentes desta Corte e em casos análogos, a gravidade específica (Carnaval, animal de estimação, fraude em perfil verificado) justifica um arbitramento superior ao patamar mínimo. Entendo justa e razoável a quantia de **R\$ 6.000,00.**

DIANTE DO EXPOSTO, nos termos dos art. 487, I, do Código de Processo Civil, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos inaugurais, com resolução do mérito, da seguinte forma:

a) **CONDENAR** a parte Ré a restituir à parte Autora, o saldo existente na conta-corrente, era no valor de **R\$ 558,93** (quinhentos e cinquenta e oito reais e noventa e três centavos), e em observância ao disposto pela Lei n. 14.905/2024, o valor deverá ser **corrigido monetariamente pelo IPCA**, a partir do efetivo prejuízo/desembolso (Súmula 43 STJ), e **acrescidos de juros de mora, que corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o IPCA (art. 406, §1º do CC)**, desde a citação;

b) **CONDENAR** a parte Ré, ao pagamento da quantia de **R\$ 6.000,00 (seis mil reais)**, **como forma de reparação do abalo moral sofrido pela parte Autora**, e em observância ao disposto pela Lei nº 14.905/2024, **acrescido de juros de mora, que corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o IPCA (art. 406, §1º do CC)**, a partir da citação (art. 405 do CC), e **corrigido monetariamente pelo IPCA**, a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ).

Havendo recurso com pedido de assistência judiciária, deverá o recorrente juntar documentos (comprovantes de renda, extratos bancários dos últimos 3 meses, declaração de imposto de renda dos últimos 02 anos ou outros que achar pertinente), com as razões de recurso, sob pena de preclusão e deserção.

Sem custas processuais e sem honorários advocatícios, nos termos da Lei 9.099/95.

P. R. I.

Goiânia, 22 de abril de 2026.

Vanderlei Caires Pinheiro

Juiz de Direito

(assinado digitalmente)

279