

# Serviço de reservas deve indenizar quem não consegue se hospedar

11/12/2021

Serviço online de reservas de imóveis não pode alegar ser mero intermediário e que em caso de problemas o consumidor deve buscar soluções com terceiros. Assim decidiu o 2º Juizado Cível, Criminal e Fazenda Pública de Aracruz (ES) ao condenar o Airbnb a pagar indenização por danos materiais e morais a dois clientes que não conseguiram se hospedar no local contratado.

Dollar Photo Club



Turistas tiveram que ficar em hotel após local para hospedagem estar fechado  
Dollar Photo Club

De acordo com o processo, o casal conta que fez a reserva de uma acomodação temporária na China, pagando R\$ 1.200 por um período de dez dias. Porém, afirmam que não conseguiram se hospedar na acomodação, pois essa estava fechada no dia combinado para o *check in*, motivo pelo qual se foram para um hotel, pagando R\$ 1.800. A empresa atribuiu a responsabilidade à anfitriã da reserva.

A juíza leiga, Bárbara Traba Jesus Guzzo, disse não ter dúvida quanto a responsabilidade da empresa, pois foi ela que expôs à venda e comercializou o produto/serviço com os consumidores. "A mera alegação de que se trata de uma simples intermediária no fornecimento de serviços não é suficiente para afastar sua responsabilidade."

Segundo a magistrada, o Airbnb é uma plataforma amplamente conhecida, sendo que as pessoas buscam contratar com ela e não com terceiros, acreditando em sua reputação e capacidade de gerar negócios interessantes ao consumidor, e é justamente daí que decorre sua responsabilidade como, no mínimo, uma integrante da cadeia de consumo.

Quanto ao pedido de danos materiais, os mesmos devem ser acolhidos, pontuou a juíza, uma vez que ao chegarem ao local reservado os autores da ação se depararam com o mesmo fechado, sendo que, após desgastante tentativa de se comunicar com a empresa, tiveram que ir para um hotel, culminando com gasto de R\$600,00 além do esperado.

Bárbara Guzzo também entendeu cabível a indenização por danos morais, porque quando o consumidor está em outro país, com idioma diverso e fora das condições normais de comunicação e vivência, é indubitável que está em situação de maior fragilidade, não podendo ocorrer situações como a narrada nos autos.

"A abusividade da conduta da empresa ao não disponibilizar o que foi contratado é relevante", concluiu a julgadora, fixando a indenização por danos morais no valor de R\$ 4 mil para cada um dos autores. A sentença foi homologada pelo juiz Grécio Nogueira.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**5001460-56.2019.8.08.0006**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-dez-11/servico-online-reservas-indenizar-quem-nao-hospedar/>