

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

6JECIVBSB

6º Juizado Especial Cível de Brasília

Número do processo: 0706173-52.2018.8.07.0016

Classe judicial: PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

AUTOR: ROBERVAL DE JESUS LEONE DOS SANTOS

RÉU: ACHE UM LUGAR PARA FICAR AIRBNB BRASIL SERVICOS E CADASTRO DE HOSPEDAGEM LTDA.

SENTENÇA

Trata-se de Processo de Conhecimento no qual o autor narra que ofertou o seu imóvel para locação por temporada, através da plataforma da requerida; que uma de suas hóspedes fez comentários negativos sobre o seu imóvel no site da ré; que perdeu locações por conta desse comentário. Ao final, pede a exclusão da opinião desfavorável, indenização a título de lucros cessantes, no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), bem como que a ré se abstenha de retaliá-lo com a rescisão do contrato.

A ré, em contestação tempestiva, suscitou preliminares de inépcia da inicial, de incompetência relativa e de ilegitimidade passiva. No mérito, alega que não tem responsabilidade sobre o conteúdo gerado por terceiros na web, bem como que eventual suspensão da conta do autor constitui exercício regular de direito.

Esse é o relatório do necessário.

DECIDO

O processo comporta julgamento antecipado, conforme inteligência do art. 355, inciso I, do CPC.

DAS PRELIMINARES

Inicialmente, não merece prosperar a preliminar de inépcia da inicial por ausência de documentos indispensáveis à propositura da ação. Em observância aos princípios da informalidade e da simplicidade (art. 2º da Lei 9.099/95), a falta do comprovante de endereço do autor não constitui óbice ao julgamento da lide.

Também não prospera a preliminar de incompetência, sob o argumento de que não se aplicam ao caso as normas da lei consumerista, pois as partes se enquadram nos conceitos previstos nos artigos 2º e 3º do CDC. Assim, a ação pode ser proposta no domicílio do autor (artigo 101, I, do CDC).

Por fim, há que se rejeitar a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela requerida, sob o argumento de que a responsável pela conta do autor é a “AIRBNB Irlanda”. No caso, prevalece a Teoria da Aparência, que se fundamenta na segurança jurídica do terceiro de boa-fé, assegurando que o criador da situação aparente responda pelos efeitos advindos dela, e na necessidade de imprimir segurança às relações jurídicas.

A Teoria da Aparência efetiva-se por meio da proteção ao consumidor de boa-fé, que confiando na publicidade conferida a atos e informações prestadas, bem como na aparência legítima exteriorizada, não poderá ser prejudicado em detrimento de quem aparentou legitimidade enquanto não a possuía. Ademais, é evidente a participação da ré na cadeia de prestação do serviço (oferta de site de hospedagem). Respondem pelos danos advindos ao consumidor todos os que concorrem para a consecução do negócio,



sendo evidente que a responsabilidade é solidária, termos do art. 7º, parágrafo único, da Lei n. 8.078 /1990, Código de Defesa do Consumidor.

Dessa forma, com fundamento nas razões acima declinadas, rejeito todas as preliminares suscitadas pela requerida.

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

Passo à análise do mérito.

DO MÉRITO

De início, cumpre salientar a incidência das disposições do Código de Defesa do Consumidor.

O conceito de consumidor é extraído a partir de uma avaliação eminentemente econômica, ou seja, considera-se como tal a personagem que no mercado de consumo adquire bens ou então contrata a prestação de serviços, como destinatário final. Já o fornecedor será aquele que, mediante desempenho de atividade mercantil ou civil e de forma habitual, ofereça ao mercado produtos ou serviços.

Nesse contexto, as relações de consumo nada mais são do que relações jurídicas por excelência, pressupondo, por conseguinte, dois polos de interesse: consumidor-fornecedor. No caso em apreço, mais precisamente, o objeto de interesse entre as partes consiste na prestação de serviços.

Da digressão realizada, nota-se claramente tratar-se a relação jurídica deduzida em juízo como aquela afeta às relações de consumo, em razão da existência de um consumidor que adquiriu de um fornecedor, como destinatário final, serviços de intermediação de aluguel temporário de imóvel pela internet. Verifica-se que há lucro para a plataforma da requerida, razão pela qual esta se enquadra no conceito de fornecedor de serviços.

Sendo assim, aplicam-se as disposições constantes do Código de Defesa do Consumidor, conforme dispõem seus arts. 2º e 3º, buscando-se, sempre o equilíbrio da relação contratual, em atenção aos princípios da transparência e da boa-fé.

Destaque-se que a responsabilização civil nas relações de consumo assenta-se na teoria da qualidade do serviço ou do produto, notadamente em relação à segurança legitimamente esperada. É o que se extrai da análise do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, ao estabelecer que *"o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos"*.

O fato do serviço de que trata este art. 14 do CDC é o acontecimento externo que causa danos materiais ou morais ao consumidor, mas decorrentes de um defeito na prestação do serviço. Consoante se depreende do § 1º, do mesmo artigo, a noção de defeito no Código de Defesa do Consumidor está diretamente relacionada à legítima expectativa do usuário. Não se exige um grau de segurança absoluto na prestação de um serviço, mas, tão somente, aquele que o consumidor possa razoavelmente esperar.

Saliente-se, assim, que, ainda que a responsabilidade da empresa requerida seja objetiva, é indispensável o nexo de causalidade entre a conduta e o resultado, pois se não for possível apontar o defeito no serviço prestado, não há que se falar em responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do art. 14, §3º, I do CDC.

No caso em análise, verifica-se que não há como imputar à ré a obrigação de retirar comentário desfavorável, escrito por um dos hóspedes do autor.



Primeiramente, cabe destacar que o art. 5º, IV, da Constituição Federal garante a livre manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato. Assim, estando o autor no mercado de fornecimento de serviços, deve estar sujeito aos elogios e críticas recebidas, inclusive aqueles feitos pela internet.

Ademais, dispõe o art. 3º, I, da Lei 12.965/14 (Marco Civil da Internet), que a disciplina do uso da internet no Brasil tem como princípio a garantia da liberdade de expressão, comunicação e manifestação de pensamento, nos termos da Constituição Federal.

Não é ilícita a inclusão de postagem na Internet em alusão à qualidade do serviço ou do produto oferecido, com crítica incisiva feita por cliente descontente, desde que, obviamente, não haja excesso caracterizado por informações inverídicas com o evidente objetivo de denegrir a imagem e a honra, de modo que o exercício do direito de expressão, nesse caso, se transmutaria em ato ilícito pelo abuso, nos termos do art. 187 do Código Civil.

Não obstante, no presente caso, a hóspede limitou-se a avaliar as condições do imóvel locado pelo autor, descrevendo, sob sua ótica, os fatos ocorridos, não se verificando qualquer inverdade na sua narrativa. Ressalte-se que o autor exerceu seu direito de resposta logo abaixo do comentário em questão e confirma, inclusive, pelo menos uma das queixas da cliente, concernente à ausência de chuveiro elétrico em todos os banheiros.

Dessa forma, a plataforma da ré disponibiliza ao público tanto as avaliações dos usuários/locatários quanto as respostas dos locadores, possibilitando aos eventuais contratantes uma justa análise do imóvel anunciado. Assim, impedir a publicação de críticas razoáveis e legítimas, referentes a serviços postos no mercado de consumo, configuraria inconstitucional cerceamento da liberdade de manifestação.

Portanto, não houve qualquer dano à imagem do autor com o comentário, não se justificando indenização por danos materiais ou morais, e muito menos a imposição de retirá-lo.

Por outro lado, quanto à obrigação de não fazer, entendo que assiste razão ao requerente. Isso porque a própria ré, na contestação, transcreve condições precisas para a desativação das contas dos seus clientes: em função da (baixa) taxa de resposta ou de aceitação. Sendo assim, a suspensão ou desativação injustificada da conta do autor, sem a demonstração dos requisitos referidos, configuraria falha na prestação do serviço e exercício abusivo de direito da ré, o que impõe a procedência do pedido de abstenção de cancelamento injustificado do contrato.

DISPOSITIVO

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE o pedido inicial para determinar à requerida que se abstenha de cancelar ou suspender, injustificadamente, a conta do autor, sob pena de multa diária de R\$ 300,00 (trezentos reais), limitada a R\$ 6.000,00 (seis mil reais).

Resolvo o mérito da demanda, nos termos do art. 487, I do CPC.

Transitada em julgado, intime-se a parte requerida, pessoalmente, para dar cumprimento à obrigação de não fazer, a partir da primeira fatura subsequente à intimação, sob pena de multa de valor igual ao dobro do que for cobrado indevidamente, já incluído o prejuízo suportado.

Sem custas e honorários advocatícios, conforme disposto no artigo 55, "caput" da Lei nº 9.099/95.

Após, não havendo provimentos jurisdicionais pendentes, arquivem-se os autos com as cautelas de estilo.

Publique-se. Sentença registrada eletronicamente. Intimem-se.

Brasília-DF, 4 de junho de 2018.



Marília de Ávila e Silva Sampaio

Juíza de Direito

