



Poder Judiciário do Estado de Goiás
Goiânia - 1ª UPJ Juizados Especiais Cíveis: 1º, 2º, 3º, 4º e 5º
Goiânia - 2º Juizado Especial Cível

Processo: 6013971-91.2025.8.09.0051
Requerente: Eduardo Mariano Verissimo
Requerido: Airbnb Servicos Digitais Ltda.

PROJETO DE SENTENÇA

Versam os autos sobre reclamação aforada com pretensão de indenização por **danos morais**, em razão de **falha na prestação de serviço de reserva de hospedagem internacional (AIRBNB)**.

Ofertaram-se contestação (ev. 12) e réplica (ev. 16).

Por ser desnecessária a designação de audiência de instrução, o julgamento deverá ser antecipado e se operará com base nos documentos apresentados pelas partes, nas suas confissões e na experiência do magistrado (CPC, arts. 355 e 375 e Lei 9.099/1995, arts. 5º e 6º).

Não havendo questões preliminares ou quaisquer vícios formais, passo ao exame de mérito.

Trata-se de caso em que o autor adquiriu **reserva de hospedagem por intermédio da plataforma da ré (AIRBNB)**, em **Lima/Peru**, para um **evento esportivo**. Contudo, ao chegar ao local, deparou-se com a **acomodação fechada** (reserva n.º HMDZEAMTKK - ev. 1, arq. 3). Alega ter realizado **outra reserva** por intermédio da plataforma, mas que ao chegar ao local, se deparou com a **outra hospedagem também fechada** (reserva n.º HMD3KCRJYE - ev. 1, arq. 4).

Em sua defesa, a ré argumentou atuar como mera plataforma de intermediação, não integrando a cadeia de consumo, sustentando a culpa exclusiva de terceiro (anfitrião) e a inexistência de danos morais.

Todavia, embora atue como intermediária, a ré participa ativamente da cadeia de fornecimento, pois auferir lucro com a operação, oferece sua credibilidade ao serviço oferecido pelo anfitrião, gerencia a transação financeira, sendo remunerada por isso. Sua responsabilidade, portanto, é solidária, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do CDC.

Com efeito, é **fato incontroverso que o autor não conseguiu se hospedar nas duas acomodações reservadas e pagas** por meio da plataforma da ré (ev. 1, arq. 3, 4, 5 e 6), **encontrando os locais fechados ao chegar ao destino**.

Nesse cenário, a falha na prestação do serviço é manifesta (art. 14, CDC), pois a

Valor: R\$ 30.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 1ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 1º, 2º, 3º, 4º e 5º
Usuário: EDUARDO MARIANO VERÍSSIMO - Data: 26/02/2026 10:31:18



segurança e a efetiva disponibilidade da hospedagem são a essência do serviço contratado, o que não foi entregue. Outrossim, eventual falha do anfitrião constitui fortuito interno, risco inerente à atividade empresarial da ré, não configurando a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro.

Por outro lado, restou demonstrado que a fornecedora, após ser comunicada do problema, adotou uma postura diligente, **realizando o estorno integral dos valores pagos por ambas as reservas e tentando auxiliar o autor na busca por uma nova acomodação** (ev. 12, arq. 1, pág. 6 e 7).

No que tange ao pedido de reparação por danos morais, a situação vivenciada pelo autor de chegar a um **país estrangeiro, à noite, após uma longa viagem, e encontrar sua hospedagem inativa, por duas vezes consecutivas**, gera angústia, insegurança e frustração, violando seus direitos da personalidade, além de forçar o consumidor a **despender tempo e energia para solucionar um problema** ao qual não deu causa.

Quanto ao montante a ser indenizado, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, além da observância das circunstâncias peculiares do caso em exame - vulnerabilidade do consumidor em território estrangeiro e, por outro lado, a conduta diligente da fornecedora -, sugiro a indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Conforme o exposto, com fulcro nas motivações acima delineadas, **SUGIRO a PROCEDÊNCIA** do pedido inicial, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para **CONDENAR** a reclamada ao pagamento do valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, a título de **danos morais**, acrescidos de atualização monetária pelo IPCA a partir da publicação técnica desta sentença (Súmula n.º 362 STJ) e juros de mora, calculados pela taxa legal (SELIC deduzido o índice de atualização monetária, conforme art. 406 CC e Lei 14.905/24), incidindo estes a partir da citação (art. 405 do Código Civil).

Sem custas e honorários, conforme arts. 54 e 55 da Lei n.º 9.099/95, cabendo ao interessado reiterar o pedido de gratuidade da justiça por ocasião de eventual recurso, mediante a apresentação de documentação comprobatória da necessidade.

Submeto este projeto de sentença ao MM. Juiz de Direito responsável por este Juizado Especial Cível para apreciação e eventual homologação¹.

JANAÍNA GOMES DA SILVA AFONSO
Juíza Leiga

1 "O juiz leigo que tiver dirigido a instrução proferirá sua decisão e imediatamente a submeterá ao juiz togado, que poderá homologá-la, proferir outra em substituição ou, antes de se manifestar, determinar a realização de atos probatórios indispensáveis".



Poder Judiciário do Estado de Goiás
Goiânia - 1ª UPJ Juizados Especiais Cíveis: 1º, 2º, 3º, 4º e 5º
Goiânia - 2º Juizado Especial Cível

Valor: R\$ 30.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 1ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 1º, 2º, 3º, 4º E 5º
Usuário: EDUARDO MARTINO VERÍSSIMO - Data: 26/02/2026 10:31:18



Processo: 6013971-91.2025.8.09.0051
Requerente: Eduardo Mariano Verissimo
Requerido: Airbnb Servicos Digitais Ltda.

HOMOLOGAÇÃO (PROJETO DE SENTENÇA)

Examinei os presentes autos, avaliei os fundamentos apresentados acima e aprovo a conclusão externada pelo(a) juiz(a) leigo(a), razão pela qual homologo o projeto de sentença, para que surta seus efeitos jurídicos, nos termos do art. 40 da Lei 9.099/1995.

Sem custas e honorários de advogado, nos termos do art. 55, *caput*, da Lei 9.099/1995.

Publicada e registrada eletronicamente.

Após o trânsito em julgado, não havendo manifestação das partes, arquivem-se os autos com as devidas baixas.

Intime-se.

Aldo Guilherme Saad Sabino de Freitas
Juiz de Direito – datado e assinado digitalmente

Valor: R\$ 30.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 1ª UPP JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 1º, 2º, 3º, 4º E 5º
Usuário: EDUARDO MARIANO VERÍSSIMO - Data: 26/02/2026 10:31:18

