

A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS PLATAFORMAS DIGITAIS

THE CIVIL LIABILITY OF DIGITAL PLATFORMS

Gabriele Pereira Bueno

Bacharelada em Direito pela Universidade Tuiuti do Paraná.
Pesquisadora da Programa Institucional de Iniciação Científica pela Universidade Tuiuti do Paraná – Ciclo 2022-2023.
Estagiária de graduação no TJPR (Tribunal de Justiça do Paraná).

Alexandre Nowicki

Bacharel em Direito pela Universidade Tuiuti do Paraná.
Pesquisador da Programa Institucional de Iniciação Científica pela Universidade Tuiuti do Paraná – Ciclo 2022-2023.

Resumo: A hipótese que se apresenta diz respeito à necessidade de uma análise crítica acerca da responsabilidade civil das empresas de aplicativos. Nesse sentido, buscar-se-á analisar qual a natureza jurídica dos serviços prestados pelas referidas empresas passando pela discussão dos impactos nos mais diversos setores, tendo por base a análise dos casos da UBER e do AIRBNB. Assim, procedeu-se ao levantamento das legislações e normativas na experiência jurídica brasileira.

Palavras-chave: *Gig Economy*. Responsabilidade civil. Empresas de aplicativos. Uber. Airbnb.

Abstract: The hypothesis is that there is a need for a critical analysis of the civil liability of app companies. In this sense, the objective will be to analyze the legal nature of the services provided by these companies, discussing their impact on a wide range of sectors, based on the analysis of the UBER and AIRBNB cases. Thus, a survey of legislation and regulations in the Brazilian legal experience was carried out.

Keywords: Gig Economy. Civil liability. App companies. Uber. Airbnb.

INTRODUÇÃO

Um dos assuntos mais pertinentes que vem se tornando um grande debate, com várias repercussões jurídicas, é em relação ao serviço prestado por meio de plataformas digitais. Ou seja, o que essa nova forma empregatícia possa vir a causar e as consequências relativas dessa nova forma de emprego. Por esses motivos, esse tema vem causando uma certa discussão na doutrina e nos tribunais, pois não há uma regulamentação prevista em nosso ordenamento jurídico, e que de certa forma, devem ser futuramente regulamentadas.¹

¹ VENTURI, Thaís Goveia Pascoaloto. Os desafios da regulação e da resolução de conflitos gerados pelas GIG Economy Companies: o caso da Uber. Disponível em: [em:https://www.migalhas.com.br/coluna/direito-privado-no-common-law/360072/regulacao-e-resolucao-de-conflitos-gerados-pelas-gig-economy-companies](https://www.migalhas.com.br/coluna/direito-privado-no-common-law/360072/regulacao-e-resolucao-de-conflitos-gerados-pelas-gig-economy-companies). Acesso em 19 de novembro de 2022.

Além do mais, as plataformas digitais aumentaram significativamente ao redor do mundo, inclusive com uma demanda da oferta e da procura, ou seja, com a situação da pandemia, muitas pessoas foram afetadas diretamente ou indiretamente, e através desse cenário, muitos tiveram que se adaptar com a crise econômica mundial.

Em vista disso, para garantir o sustento ou até mesmo ter uma fonte de renda extra, muitos optaram por um serviço autônomo por meio das plataformas digitais, como a *Uber*, *Ifood*, *Rappi*, *Airbnb* entre vários outros, pois essa nova forma de trabalho é ajustável conforme a demanda de cada pessoa.²

No entanto, esse modelo de trabalho digital não é uma prática recém adquirida, mas ganhou forças devido aos meios digitais, e é conhecido como Gig Economy, que a ideia é reduzir gastos com o trabalho humano por meio digital.

Dessa maneira, o conceito de Gig Economy está relacionado com a ideia de economia de plataformas, que ficou mais conhecido com o surgimento das plataformas digitais, no qual é permitido a relação entre trabalhador e demanda, e por tal demanda, ficou conhecida como "Peer-to-peer" corresponde a "ponto a ponto".³

É nesse cenário que o modelo *Gig Economy*⁴ se desenvolve, referindo-se ao trabalho humano realizado por meio de plataformas digitais que utilizam a tecnologia da comunicação e da informação. Tal modelo de trabalho - que pode ser praticado de forma digital (*crowdwork*) ou presencial (*on-demand*),⁵ aproxima a demanda da oferta, ou seja, aproxima o consumidor do serviço final, reduzindo os custos de transação.

Dentro do contexto da informática, o conceito está relacionado a um formato de arquitetura de rede de computadores no qual cada participante (ponto) age também como um servidor, contribuindo para a operação contínua do sistema. Esse modelo de organização se distingue daquele observado em uma rede de computadores convencional, conhecida como cliente/servidor.

Nessa configuração tradicional, existe unicamente um servidor central, vinculado a uma entidade específica, que oferece um serviço particular aos clientes.⁶

Portanto, Gig Economy é uma derivação de economia sob demanda, ou seja, são trabalhos redigidos informalmente, com pouca duração, ou seja, trabalhadores autônomos diante de

² Idem.

³ Idem.

⁴ "Utiliza-se a expressão "gig economy" como sinônima de economia sob demanda, consistente no macroambiente de negócios caracterizado pelo predomínio de contratos de curta duração dirigidos a trabalhadores independentes conectados às plataformas digitais. Definição de atividades em gig economy - "trabalho sob demanda", "gig economy", "sharing economy", "economia compartilhada" ou similares, com menção específica desse conceito, definição ou características". Projetos de lei de 2020 sobre Gig Economy: Caderno Expandido do Briefing Temático01. Disponível em https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/29942/gig_bt1_extensao_v.20201214_publicacao.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em junho de 2022.

⁵ STEFANO, Valerio de. Labour is not a technology – reasserting the declaration of Philadelphia in times of platform-work and gig-economy. In: *IUSLabor*. vol.2, 2017, p.8. Disponível em: core.ac.uk/download/pdf/155003521.pdf. Acesso em junho de 2022.

⁶ MONEY, Info. O que é Peer-to-Peer (P2P)? Entenda a relação dessa tecnologia com criptos. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/guias/peer-to-peer-p2p/>. Acesso em 20 de novembro de 2022.

uma plataforma digital, no qual, não se obtém um regimento jurídico especializado. Posto isso, essa atividade vem causando muitas controvérsias judiciais, pois não garante nenhuma garantia ao indivíduo e nenhum direito subsequente.⁷

1. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS EMPRESAS DE APLICATIVOS

A construção da Responsabilidade Civil foi baseada em três grandes pilares, de acordo com a teoria clássica, o dano, a culpa do autor do dano e a relação de causalidade entre o fato e o dano causado.⁸

Conseqüentemente, inicialmente não se tinha uma preocupação em relação com a culpa, pois todo dano causado a outrem, tinha uma reação imediata, que geralmente era de forma grotesca e desumana, pois não se havia uma regulamentação que pudesse reparar aqueles atos.⁹

Em vista disso, surgiu a vingança privada, uma forma rude, porém humana, da reação natural das pessoas contra o prejuízo sofrido, e que servia de solução para todos os tipos de danos. No entanto, essa prática, era pagar da mesma forma como recebeu, pagando o mau com o mau. Dessa forma, resultou na pena de Talião, do “olho por olho, dente por dente”.¹⁰

Em fases mais avançadas, quando já dispõe de uma autoridade soberana, o legislador proíbe a vítima de buscar justiça por meios próprios. Em torno disso, surge a formação econômica que antes era de natureza voluntária, torna-se obrigatória e, adicionalmente, é regulamentada por taxas. No qual estamos nos referindo à era do Código de Ur-Nammu, do Código de Manu e das Leis das XII Tábuas.¹¹

No entanto, somente houve a distinção de pena e a reparação, durante o período dos romanos. Isso ocorreu com a separação entre delitos públicos (ofensas mais sérias que perturbavam a ordem pública) e delitos privados. Nos casos de delitos públicos, a sanção financeira imposta ao acusado era destinada aos fundos públicos, enquanto nos casos de delitos privados, a compensação monetária era devida à própria vítima.¹²

Dessa forma, coube exclusivamente ao Estado a tarefa de impor punições. Com a transferência da ação repressiva para o âmbito estatal, emergiu a ideia de compensação. A

⁷ PROJETOS DE LEI - Gig Economy: Caderno Expandido do Briefing Temático. Disponível em: <https://www.sigalei.com.br/blog/uso-da-sigalei-para-pesquisa-legislativa-no-direito#:~:text=Caderno%20expandido%20do%20briefing%20tem%C3%A1tico%20231%3A%20Projetos%20de%20lei%20de,INOVA%C3%87%C3%83O%20DA%20FGV%20DIREITO%20SP>. Acesso em: 20 de setembro de 2022.

⁸ GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 2023. p. 19.

⁹ Idem.

¹⁰ Idem.

¹¹ Idem.

¹² Idem.

responsabilidade civil passou a existir em paralelo com a responsabilidade penal, marcando essa transição.¹³

Diante da teoria clássica, observamos que a responsabilidade era fundamentada exclusivamente na ideia de culpa. Essa abordagem, conhecida como teoria subjetiva, considerava a culpa como base para a responsabilidade civil.¹⁴

Portanto, a responsabilidade subjetiva, está fundamentada no princípio da culpa do agente que resultou no dano. Visto isso, para provar que alguém causou o dano, é preciso provar que essa pessoa agiu com dolo ou com culpa em sentido estrito, envolvendo a negligência, imprudência e imperícia, isto é, não observando os deveres de cuidado e resultando no dano.¹⁵

No entanto, sobretudo depois da revolução industrial, a culpa tornou-se insuficiente diante dos novos danos que vinham surgindo e a teoria do risco baseada no risco da atividade passou a ser um dos pilares da responsabilidade civil.¹⁶

Assim, gradativamente a objetivação da responsabilidade civil, que prescinde do elemento culpa, foi sendo prevista de forma pontual em vários microsistemas até chegarmos na previsão atual do Código Civil que traz uma cláusula geral de responsabilidade objetiva (artigo 927, parágrafo único).

Diante desse breve contexto, de desenvolvimento das teorias que fundamentam a responsabilidade civil em subjetiva e objetiva, sem a pretensão de esgotar a temática, pois não é a finalidade precípua do presente estudo, é possível sustentar que a responsabilidade civil das empresas de aplicativos se aproxima da responsabilidade objetiva, em razão da natureza da atividade desenvolvida.¹⁷

Além do mais, por se tratar de um contrato de adesão, muito utilizado pelas plataformas digitais, em que os usuários aderem aos termos de uso da plataforma para conseguirem ter acesso aos respectivos serviços oferecidos, resta claro a caracterização de uma responsabilidade contratual.¹⁸

Obviamente que o tema é complexo, restando claro que a responsabilidade civil das empresas de aplicativos é influenciada pela legislação local e pelos regulamentos de cada país. Pois em muitas jurisdições, a discussão sobre a responsabilidade das plataformas é uma área ainda

¹³ Idem.

¹⁴ FARIAS, Cristiano Chaves, NETTO, Felipe Braga, ROSENVALD, Nelson. Novo Tratado de Responsabilidade Civil. São Paulo: Saraiva, 2022.

¹⁵ Idem.

¹⁶ Idem.

¹⁷ MARTINS, Guilherme Magalhães. Responsabilidade civil por acidente de consumo na internet. 3 ed., rev. e atualizada. São Paulo: RT, 2020, p. 142.

¹⁸ Idem. GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil, *op. cit.*, p.19.

em evolução à medida que os governos e as empresas tentam encontrar um equilíbrio entre a segurança dos usuários e a responsabilidade pelas ações ocorridas em suas plataformas.¹⁹

No Brasil, segundo a Carta Magna, “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor” (art. 5º, XXXII), ou seja, para que seja praticada, foi criado o Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90), que estabelece que o Código venha para encarregar-se de atender o princípio constitucional da ordem pública.²⁰

Além do mais, para essa legislação, o consumidor é visto como uma parte frágil da relação de consumo, e que este regulamento serve para restaurar uma igualdade entre os agentes dessa relação consumerista.²¹

Em vista disso, no sistema mencionado que foi codificado, tanto a responsabilidade pelo incidente relacionado ao produto ou serviço quanto aquela decorrente do defeito do produto ou serviço possuem uma natureza objetiva. A obrigação de compensar, atribuída ao fornecedor, não requer a presença do elemento de culpa.²²

De maneira geral, é determinada a compensação por danos, abrangendo tanto danos materiais quanto morais, de acordo com a proteção garantida pela Constituição de 1988 (artigo 5º, V), e isso não exclui a possibilidade de outras sanções cabíveis.²³

Por fim, não há exclusão da responsabilidade do agente, sendo que o fornecedor só deixará de ser responsabilizado quando conseguir comprovar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. E isso só se aplica, se o terceiro não for responsável por incidir o produto no mercado, ou mesmo que tenha sido responsável, conseguir demonstrar a inexistência de defeito no produto (CDC, artigo 12).²⁴

2. DISCUSSÃO

2.1 EMPRESAS DE APLICATIVO DE TRANSPORTE

Com o avanço tecnológico muitos serviços passaram a serem oferecidos de diversas formas onde o usuário tenha mais facilidade e praticidade para sanar suas necessidades, um exemplo típico desta prática são as plataformas de transporte privado e individual (Uber, 99 pop e entre outros) que tem por finalidade uma apresentação dos serviços já oferecidos anteriormente pelas empresas de “Táxi”, mas, de uma forma mais rápida e barata. Isso porque, basta que o

¹⁹CAMPOS, Rafael, OLIVEIRA, Samuel Rodrigues de e SANTOS, Carolina Xavier. O conceito de dever de cuidado no âmbito das plataformas digitais. 2023.

²⁰GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil, *op. cit.*, p.29

²¹Idem.

²²Idem.

²³Idem.

²⁴Idem.

usuário acesse o aplicativo pelo seu celular, inclua as informações de destino, e aguarde o motorista mais próximo aceitar a sua viagem.²⁵

Esta modalidade de negócio jurídico, não apenas facilitou o acesso entre usuário, motorista e pessoa jurídica, como também agilizou o processo contratual de prestação de serviços e criou um método de relações jurídicas rápidas e eficazes.²⁶

No entanto, não é possível dizer que estes benefícios atingiram apenas o consumidor, tendo em vista, as plataformas que oferecem o serviço apresentaram ao mundo uma nova forma de trabalho autônomo, flexibilizando o modo de trabalho de seus transportadores dentro dos protocolos da empresa.²⁷

Notoriamente, é de se certificar o sucesso desta criação, uma vez que, no ano de 2021 a empresa de transporte Uber fechou no primeiro trimestre do mesmo ano a receita de U\$4,8 bilhões, ainda que, nesse período o mundo estivesse enfrentando de forma drástica a alta temporada de contaminação por Covid-19, o que, dificultou o funcionamento de diversas empresas de transporte.²⁸

Porém, mesmo com tamanho capital, número de motoristas colaboradores e usuários, é necessário avaliar diversas competências para que se configure a responsabilidade civil subjetiva e/ou, objetiva, nas relações contratuais e trabalhistas que versam o funcionamento da empresa.²⁹

2.1.1 ESTUDO DE CASOS ENVOLVENDO A UBER

Conforme os dados trazidos acima, é possível afirmar que diante da capacidade monetária das empresas de aplicativo em assumirem as responsabilidades em casos de sinistro ou vínculos empregatícios com seus motoristas colaboradores, entretanto, é necessário interpretar o âmbito jurídico brasileiro para perceber a possibilidade da aplicação da norma sobre estas entidades.

Dentre os inúmeros julgados acerca do tema, destacamos a recente decisão unânime envolvendo o Recurso Especial nº 2.018.788 da 3ª Turma do Superior Tribunal De Justiça, com a relatoria do Ministro Moura Ribeiro, DJe 27/06/2023 conforme segue,

²⁵ FARIAS, Cristiano Chaves, NETTO, Felipe Braga, ROSENVALD, Nelson. Novo Tratado de Responsabilidade Civil. São Paulo: Saraiva, 2022.

²⁶ BELLON, Tina e BALU, Nivedita. Uber tem 2º trimestre seguido de lucro, mas projeções decepcionam. 2022. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2022/02/uber-tem-2o-trimestre-seguido-de-lucro-mas-projecoes-decepcionam.shtml>. Acesso em: 23 de julho de 2023.

²⁷ Idem.

²⁸ Idem.

²⁹ Idem.

CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ROUBO PRATICADO POR PASSAGEIROS CONTRA MOTORISTA DE APLICATIVO. RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA GERENCIADORA DO APLICATIVO (UBER). IMPOSSIBILIDADE. CASO FORTUITO EXTERNO. IMPREVISIBILIDADE E INEVITABILIDADE DA CONDUTA. AUTONOMIA E INDEPENDÊNCIA NA RELAÇÃO PROFISSIONAL DESEMPENHADA POR APLICATIVO E SEUS MOTORISTAS CREDENCIADOS. AUSÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE A CONDUTA DA UBER (GERENCIADORA DE APLICATIVO) E O FATO DANOSO. RISCO DA ATIVIDADE DE TRANSPORTE. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL NÃO CONHECIDO. SÚMULA 83 DO STJ. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE CONHECIDO E, NESSA EXTENSÃO, DESPROVIDO. 1. É do terceiro a culpa de quem pratica roubo contra o motorista de aplicativo. Caso fortuito externo a atuação da UBER. 2. A jurisprudência do STJ orienta-se no sentido de que o roubo é fato de terceiro que rompe o nexo de causalidade. Precedentes. 3. Inexistência, por outro lado, de vínculo de subordinação entre motoristas de aplicativo e a empresa gerenciadora da plataforma. Precedentes (Nesse sentido, confira-se: STJ, CC nº 164.544/MG, de minha relatoria, Dje 4/9/2019; e recente julgado do STF, Rcl nº 59.795, de relatoria do Min. ALEXANDRE DE MORAES, Dje 19/5/2023). 4. Não há ingerência da UBER na atuação do motorista de aplicativo, considerado trabalhador autônomo (art. 442-B, da CLT), salvo quanto aos requisitos técnicos necessários para esse credenciamento que decorrem estritamente da relação estabelecida entre o transportador e a gerenciadora da plataforma, e que se limitam à parceria entre eles ajustada. 5. Assalto, fato de terceiro, estranho ao contrato de fornecimento/gerenciamento de aplicativo tecnológico oferecido pela UBER, para a intermediação entre o passageiro e o motorista credenciado, foge completamente de sua atividade-fim, caracterizando fortuito externo. 6. Dissídio jurisprudencial não demonstrado. Acórdão em consonância com a orientação do STJ. Súmula 83 do STJ. Não conhecimento. 7. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, desprovido.

Como se percebe, diante do caso, restou caracterizado que a empresa de aplicativo “Uber” não possui vínculo entre relação passageiro e motorista, tendo em vista, que essa é uma plataforma onde a finalidade é apenas a aproximação, uma vez que, não há subordinação entre empresa e empregado.

O autor (motorista lesado) solicitava o pagamento de indenização por danos materiais e morais por parte da “Uber”, visto que, a empresa teria falhado em verificar a veracidade das credenciais do passageiro, o que, facilitou para o cometimento do crime.

Segundo da Desembargadora Denise Oliveira Cezar, responsável pelo julgamento no Tribunal de Justiça do Rio Grande Do Sul, a Uber não poderia ser responsabilizada por uma falha estatal em assegurar o direito fundamental da segurança a população, do mesmo modo, o Relator Moura Ribeiro (ministro do STJ) enfatizou ao improceder o pedido do Autor “prevalece a autonomia da vontade a independência na atuação de cada um”.

Notoriamente, a palavra do Estado entra em discordância ao afirmar falta de segurança social por parte do governo (como afirmado anteriormente pela Desembargadora Denise Oliveira Cezar), mas, segundo o voto do Relator Moura Ribeiro aquele cujo oferece serviço autônomo oferece sua independência aos riscos presentes, ou seja, ainda que, a empresa de transporte por aplicativo seja a responsável pelo cadastro de seus motoristas e usuários, não há nenhuma possibilidade de controle das credenciais por parte dos colaboradores ou passageiros, o que, não consuma a independência na atuação de cada um.

Além disso, é necessário avaliar os riscos que a inexistência em penalizar a falta de responsabilidade civil das empresas de aplicativo as quais se nomeiam “facilitadoras de relações”, é uma fraude ao ordenamento jurídico, induzindo o Estado a não submeter formas que combatam a violência social e a falta de Segurança populacional.

Uma vez que, estas mesmas entidades ainda que, liberal no funcionamento do motorista, exercem uma subordinação através de normas, protocolos e até mesmo na repartição dos lucros com o motorista.

Vale ressaltar, que além de todos os vínculos normativos e monetários, a empresa leva o reconhecimento pelo trabalho, cujo, sem a participação dos motoristas não ocorreria.

Portanto, não é necessário averiguar a participação do Judiciário/Estado, nas relações comerciais e empregatícias das empresas de aplicativo, isso porque, mesmo sem haver a possibilidade de se equivaler contrato trabalhista entre motorista e empresa, é possível efetuar uma política fundamental de acordo com a responsabilidade civil da plataforma, uma vez que, além de todo o reconhecimento provindo do trabalho autônomo, possui um capital extremamente satisfatório para o custeamento de suas falhas com seus “colaboradores” .

Em suma, um grande passo para a equidade nas relações comerciais neste tipo de situação, seria, a adaptação do judiciário em averiguar a omissão e o ônus arguido pela instituição destinando a responsabilidade para quem houver tomado o risco para si.

Portanto, é necessário fundamentar a norma equivalente da realidade, e não somente, daquilo que se codificou um dia, e identificar os erros daqueles que, mediante contrato de prestação de serviço, falharam sob o parecer jurídico com o dever de cuidado.

2.2 EMPRESAS DE APLICATIVO EM CONTRATOS DE LOCAÇÃO

O Airbnb é uma plataforma digital que tem o intuito de proporcionar comodidade aos seus usuários. Entre eles, aqueles que estão em busca de acomodação ou que pretendem alugar a sua propriedade ou quartos por um curto período de tempo.

Diante disso, a Airbnb atua como intermediária entre os anfitriões (locador) e os hóspedes (locatário), utilizando-se da plataforma digital para simplificar a contratação do serviço a ser prestado.

Por esses fatores, por ser, supostamente, apenas uma intermediadora de serviços, o Airbnb possui uma regulamentação específica, no qual, o usuário apenas aceita os termos e condições oferecidas pela plataforma digital

e que ao criar uma conta no aplicativo, aceita os seus termos sem contestar, para conseqüentemente utilizar-se do app para reservar acomodação.³⁰

³⁰ AIRBNB, Airbnb: o que é e como funciona. Disponível em: <https://www.airbnb.com.br/help/article/2503>. Acesso em: 23 de maio de 2023.

Diante disso, com a grande demanda da oferta e da procura pela prestadora de serviços, ocorre uma popularização e em decorrência disso, sendo necessário que em determinado momento haja uma regulamentação específica para que tenha uma normatização dos serviços prestados pelas Gig Economy, a fim de responsabilizar-se por futuros danos que possam surgir, advindo do trabalho humano por meio digital.³¹

Portanto, por se tratar de um termo de uso, os usuários são solicitados a concordar com os termos para poder utilizar os serviços que a plataforma oferece, dessa maneira, muitos usuários tendem a aceitar, sem ao menos ler detalhadamente o que está escrito, sendo que, a leitura desses termos tem grande relevância ao se tratar de direitos e obrigações exigidas entre as partes.³²

Além do mais, as plataformas digitais em modo geral, não se responsabilizam por danos resultantes de ações de terceiros ou eventos imprevisíveis, deixando evidente que não tem obrigação de supervisionar os conteúdos fornecidos pelos usuários do site. No entanto, não é aceitável que as plataformas sejam isentas de qualquer responsabilidade prevista em lei, sendo que cláusulas que não são previstas em lei, podem ser invalidadas, não surtindo efeito vinculativo ao usuário.³³

Portanto, diante da responsabilidade civil das plataformas digitais, por constituir uma relação de consumo, a responsabilidade civil é contratual e objetiva, pois existe um vínculo obrigacional entre as partes, advindo do termo de uso e havendo um inadimplemento da obrigação, há o dever de reparar.³⁴

Nesse contexto, destaca-se o difícil caso envolvendo uma família brasileira que alugou um apartamento em Santiago no Chile, pela plataforma digital Airbnb, vindo a falecer a 6 (seis) pessoas que estavam na acomodação, em razão das falhas no sistema de aquecimento.

Os membros da família morreram intoxicados após vazamento de gás de monóxido de carbono, no aquecedor de água do imóvel alugado via prestadora de serviços Airbnb.³⁵

No pronunciamento da plataforma em relação ao caso, informou que mantém seguros para os danos materiais ao imóvel, e que distribui cartilhas sobre segurança. Porém, é responsabilidade dos proprietários das unidades de locação zelar por essas questões e que em relação ao ocorrido, estaria dando assistência aos familiares das vítimas. Acrescentando que a segurança dos anfitriões e hóspedes é sua maior prioridade.³⁶

³¹ Idem.

³² Idem.

³³ POLI, Tatiana Brennand Bauer e FONSECA, Bruno Blum. A importância dos termos de uso e suas principais cláusulas. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-abr-28/polie-fonseca-importancia-termos-uso>. Acesso em: 10 de julho de 2023.

³⁴ GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. Op. cit., p.27.

³⁵ CASEMIRO, Luciana. Morte de família no Chile abre discussão sobre papel dos sites de hospedagem. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/epoca/morte-de-familia-no-chile-abre-discussao-sobre-papel-dos-sites-de-hospedagem-23698945>. Acesso em: 20 de agosto de 2023.

³⁶ Idem.

No entanto, especialistas afirmam que as plataformas digitais, mesmo que intermediadoras de aluguéis de imóveis, não podem se eximir da responsabilidade, seja por incidentes que levou à morte ou como qualquer outro caso, que acarrete prejuízos ao usufrutuário do serviço.³⁷

Além do mais, o episódio ocorrido, indica que o ponto principal do acidente ocorreu devido ao mau funcionamento de um aparelho de gás, que há possibilidade de ser o aquecedor de água.

Constatou-se nos laudos periciais, que o prédio que ocorreu o fato, não tinha o licenciamento em dia do uso de gás. Diante disso, a Superintendência de Eletricidade e Combustível (SEC), que é um órgão chileno responsável por avaliar as condições das edificações, verificou que a AFP que não constava um selo verde, que é uma certificação quando as instalações de gás estão em estado correto de funcionamento.³⁸

Além disso, atribuem selos de certificação nas cores verde, bege e vermelho, de acordo com o funcionamento hidráulico, elétrico e de gás, e que na operação tinha o selo vermelho, e, por isso, não estava em condições adequadas para ser alugado.³⁹

Segundo relatos dos vizinhos, o prédio estava sem vistoria há 15 anos, anunciado na reportagem da NSC TV sobre as primeiras avaliações realizadas pelas autoridades, em Santiago, no Chile.⁴⁰

Conseqüentemente, um comunicado da empresa Airbnb, no Chile, pronunciou-se a respeito da segurança em relação aos detectores de gás. Que ao realizar uma reserva, onde o anfitrião, não informou sobre os detectores de fumaça ou de monóxido de carbono, a plataforma Airbnb indicará isso aos hóspedes, para que os mesmos possam tomar as devidas precauções necessárias. E que a plataforma também disponibiliza os detectores para os anfitriões, desde que eles solicitem.⁴¹

Diante do episódio ocorrido, diz Araújo, do Procon, que se for comprovado uma falha estrutural, a responsabilidade principal é do dono do imóvel, pois ele responde pela segurança do local, e a plataforma se responsabiliza por danos materiais e morais.⁴²

Para a legislação brasileira, por meio do Código de Defesa do Consumidor, a plataforma também é responsável, pois foi a intermediadora da prestação do serviço, e para essa

³⁷ Idem.

³⁸ BEZERRA, Mirthyani. Família morta no Chile: "Airbnb" estava em prédio sem certificado de gás. 2019/05/23/familia-morta-no-chile-airbnb-estava-em-predio-sem-certificado-de-gas.htm. Acesso em: 20 de agosto de 2023.

³⁹ G1, Santa Catarina, e NSC TV. Apartamento onde família brasileira morreu no Chile estava sem vistoria, op. cit.

⁴⁰ Idem.

⁴¹ UOL, de São Paulo. Família morta no Chile: "Airbnb" estava em prédio sem certificado de gás, op. cit..

⁴² Idem.

transação, é responsabilidade da plataforma certificar-se que o imóvel de locação esteja apto.⁴³

No entanto, como essa modalidade de trabalho e de serviço é uma coisa nova, não há nenhuma regulamentação específica.⁴⁴

Por fim, pela reserva ter sido realizada no Brasil, porém as mortes ocorreram no Chile, cabem processos na justiça dos respectivos países. Com base nos desdobramentos das investigações, pode haver um processo civil no Brasil, contra a plataforma digital, que atuaria em uma indenização, e para o Chile, caberia uma ação criminal contra o proprietário.⁴⁵

2.2.1 ESTUDO DE CASO ENVOLVENDO O AIRBNB

Diante do contexto ora apresentado, destacamos o seguinte estudo de caso envolvendo a plataforma Airbnb, conforme segue,

APELAÇÃO CÍVEL – RESPONSABILIDADE CIVIL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – RECURSO INTERPOSTO PELA “AIRBNB” – PEDIDO DE AFASTAMENTO DA SUA RESPONSABILIDADE – NÃO ACOLHIMENTO – EMPRESA QUE PARTICIPA DA CADEIA DE FORNECIMENTO, POR MEIO DA INTERMEDIÇÃO NA REALIZAÇÃO DA RESERVA DE HOSPEDAGEM, APROXIMANDO ANFITRIÕES E HÓSPEDES, SUJEITOS À REGULAMENTAÇÃO DISPONIBILIZADA PELA PRÓPRIA PLATAFORMA DIGITAL – COBRANÇA DE TAXAS DE SERVIÇO – RELAÇÃO DE CONSUMO – INCIDÊNCIA DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA – RESPONSABILIDADE

OBJETIVA E SOLIDÁRIA – ARTS. 7º, PARÁGRAFO ÚNICO, E 14, AMBOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – ATO ILÍCITO CIVIL PRATICADO, CAUSANDO DANO A OUTREM – DEVER DE INDENIZAR – PRECEDENTES DESTA CORTE – DANOS MATERIAIS MANTIDOS – RESSARCIMENTO NECESSÁRIO DIANTE DAS PARTICULARIDADES DO CASO – DANOS MORAIS – SITUAÇÃO VIVENCIADA QUE ULTRAPASSOU O MERO DISSABOR – VALOR DA INDENIZAÇÃO FIXADO DE ACORDO COM PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DE APELAÇÃO NÃO PROVIDO. (TJPR - 8ª

Câmara Cível - 0006239-59.2020.8.16.0014 - Londrina - Rel.: DESEMBARGADOR LUIZ OSORIO MORAES PANZA - J. 24.07.2023)

O presente caso ocorreu na 8ª Vara Cível da Comarca da Região Metropolitana de Londrina, em que figura como apelante a empresa AIRBNB SERVIÇOS DIGITAIS LTDA e como apelado RODRIGO PAES DOS SANTOS.

⁴³ FORTES, Marcelo. Especialista em direito do consumidor em entrevista realizada para a Folha de São Paulo, em relação ao caso Responsabilidade de plataformas como Airbnb é julgada caso a caso.

⁴⁴ MOYA, Juliana. Especialista em Relações Institucionais da Proteste em entrevista realizada para a Folha de São Paulo, em relação ao caso Responsabilidade de plataformas como Airbnb é julgada caso a caso.

⁴⁵ BALAGO, Rafael. Responsabilidade de plataformas como Airbnb é julgada caso a caso. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mundo/2019/05/responsabilidade-de-plataformas- como-o-airbnb-e-julgada-caso-a-caso.shtml>. Acesso em: 22 de agosto de 2023.

Trata-se de Apelação Cível interposta contra a sentença, na “Ação de Indenização de Danos Materiais e Morais”, que julgou parcialmente procedente o pedido formulado pelo autor.

Segundo o apelante, tinha planejado uma viagem junto com a sua noiva para a cidade de Florianópolis, no estado de Santa Catarina, em alta temporada no mês de janeiro de 2020.

Conseqüentemente, buscando por segurança na locação, o apelante decidiu buscar por hospedagem pela plataforma digital Airbnb. Após várias procuras, encontrou o imóvel ideal para a sua viagem, ora imóvel do senhor apelado, denominado como uma “Kitinete Beira da Lagoa”, no qual estava disponível para o referido período desejado.

Diante disso, a reserva foi efetuada no dia 13 de dezembro de 2019 e o valor da locação, foi parcelado em 10 vezes no cartão de crédito, recursos que o apelante possuía no momento. Adiante, a apelada, denominada como anfitriã pela plataforma, confirmou a acomodação do ora apelado, por via e-mail, através da plataforma digital Airbnb. E no dia 20 de dezembro de 2019, o apelante recebeu outro e-mail, através da plataforma Airbnb, como uma forma de lembrete, com a seguinte frase: “Faça as suas malas. Está quase na hora de sua viagem para Florianópolis”.

Diante disso, estava claro para o apelante que estava tudo certo com a sua hospedagem, via plataforma. Dessa maneira, o apelante enviou uma mensagem à anfitriã, através da mediadora de serviço, procurando saber das informações e regras da hospedagem, no qual não obteve retorno. Preocupado com a ausência da resposta pela plataforma, entrou em contato pelo meio de comunicação WhatsApp, no qual obteve a resposta de que a reserva teria sido cancelada.

Com a surpresa do cancelamento, o apelante entrou em contato com a plataforma digital, para buscar uma solução para o caso ocorrido, porém, foi informado para que realizasse uma nova locação como substituição. No qual o fez, porém nenhuma era compatível com os padrões contratados inicialmente.

Em consequência dos fatos ocorridos, para evitar mais transtornos, e não tendo uma solução do cancelamento inesperado na véspera de sua viagem, procurou outra locação para a temporada de fim de ano.

Em vista da ação proposta, a mediadora de serviços, apresentou uma contestação alegando que é parte ilegítima dessa ação, pois atua somente como uma facilitadora de comunicação entre os usuários, e que a conduta era exclusiva de terceiros, ou seja, a anfitriã. E que em razão da plataforma ter realizado o ressarcimento do valor total ao apelante, não lhe causou nenhum dano.

Sequencialmente, diante da responsabilidade civil da plataforma, foi decidido em primeiro grau de jurisdição, que a Airbnb é uma prestadora de serviço, e o autor é um destinatário final do produto comercializado.

Diante disso, conforme dispõe no Código de Defesa do Consumidor, Lei nº8.078/1990, *in verbis*:

Art. 2º - Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Art. 3º - Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

(...)

§ 2º - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Portanto, por comportar-se em uma relação de consumo entre a plataforma, o autor e a anfitriã, a responsabilidade civil é objetiva, ou seja, independe da apuração da culpa, conforme dispõe o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. 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.

Dessa forma, se compreende que só afastaria a responsabilidade civil da plataforma, se fosse comprovado que a culpa exclusiva seria do consumidor ou de terceiros (art. 14, § 3º, I e II, do CDC), e segundo a doutrina e a jurisprudência, em situações em que houvesse o caso fortuito ou força maior. Sendo assim, se não for como nessas hipóteses mencionadas, não há no que se falar do afastamento da responsabilidade por meio da empresa de aplicativo de hospedagem.

Por conseguinte, a responsabilidade civil é objetiva e solidária entre os fornecedores da cadeia de consumo, nos termos do art. 7º, parágrafo único e 25, §1º, do CDC, *in verbis*:

Art. 7º. (...) Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

Art. 25. (...) §1º. Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

Em vista disso, a argumentação da plataforma, por ser apenas uma intermediadora entre os usuários, anfitrião (anunciante) e o hóspede, não se consolidam, pois não é possível a empresa não ser responsável por qualquer intercorrência na negociação ou no produto final, sendo que, essa declaração não se ampara, uma vez que a plataforma cobra taxas de serviços aos usuário e garante, inclusive, a restituição total na eventualidade de um cancelamento, conforme prevê no termo de uso, da própria plataforma.⁴⁶

Além disso, a reserva da hospedagem foi oferecida através da plataforma, e foi cancelada unilateralmente, e sem nenhuma justificativa, sem um aviso antecedente ou uma assistência na solução do episódio ocorrido próximo a véspera do dia da viagem do apelante, visto que a

⁴⁶ MARTINS, Guilherme Magalhães. Responsabilidade civil por acidente de consumo na internet, op. cit.

acomodação é no período de alta temporada. Por esses motivos, ficou evidenciado a falha na prestação do serviço.

Por fim, em relação à responsabilidade civil da plataforma, ela assumiu os riscos do serviço fornecido, e é parte integrante da cadeia de consumo, no qual estabelece normas e diretrizes para seu uso. Por esses motivos, conforme dispõe a nossa legislação consumerista, a responsabilidade civil deve ser solidária entre os fornecedores e participantes da cadeia de fornecimento de produtos ou serviços.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em suma, o avanço tecnológico trouxe consigo uma renovação na forma como os serviços são oferecidos, aumentando a conveniência e eficiência para os consumidores. As plataformas de transporte privado, como Uber e Airbnb, são exemplos claros dessa mudança, proporcionando uma experiência mais ágil e econômica.

No entanto, essa transformação não se limita apenas aos consumidores, mas também redefine a dinâmica do trabalho, introduzindo um novo paradigma de trabalho autônomo e flexível.

O crescente sucesso das empresas de aplicativos é inegável, com receitas expressivas mesmo em períodos desafiadores, como a pandemia de Covid-19. No entanto, essa prosperidade não deve obscurecer a avaliação da responsabilidade civil nessas operações.

Nesse contexto, quando se trata das empresas de aplicativos de transporte, a questão da responsabilidade civil surge como um ponto central. A distinção entre responsabilidade objetiva e subjetiva desempenha um papel significativo. A responsabilidade objetiva não exige a comprovação da culpa, tornando o provedor de serviços responsável mesmo sem a comprovação direta de culpa.

No contexto das empresas de aplicativos como a Uber, a discussão sobre a responsabilidade é complexa.

Enquanto alguns tribunais têm argumentado que essas empresas atuam como intermediárias e, portanto, não são diretamente responsáveis pelas ações dos motoristas ou pelas falhas de segurança, outros argumentam que a independência dos motoristas não deve obscurecer a responsabilidade das plataformas em proporcionar um ambiente seguro para os usuários.

A regulamentação dessas plataformas digitais também é um tópico de destaque. À medida que esses serviços se tornam mais populares e influentes, a necessidade de regulamentação específica se torna evidente para equilibrar a conveniência oferecida aos consumidores com a proteção de seus direitos e segurança.

Os termos de uso e políticas de responsabilidade adotados pelas plataformas devem ser cuidadosamente considerados pelos usuários, pois podem influenciar seus direitos e obrigações.

Além do mais, o fator aproximação entre consumidor e prestador de serviços foi algo produzido pelo marco tecnológico e seu desenvolvimento, e não pelos aplicativos que utilizam esta ferramenta para seu lucro. Ou seja, a argumentação de que a plataforma tem por finalidade a aproximação dos usuários com os colaboradores além de imoral (pois quem leva o mérito pelo serviço é empresa) é uma conformidade com a apropriação autoral.

Dessa forma, é dever do Estado impor limites legais através de sistemas de normalização e definição das relações comerciais e empregatícias, como, estabelecer um meio que formalize a relação trabalhista em casos de serviços informais ou autônomos.

Ou seja, é importante o Estado destacar de forma concreta quais são os parâmetros além dos vigentes por lei, que formalizam a relação trabalhista além do registro da carteira de trabalho. Trazendo a responsabilidade civil primeiramente as plataformas, em virtude, de seguidamente ser aplicada ao funcionário da empresa, instaurando a prática de prevenção do dano e a prévia indicação do responsável civilmente do dano.

Algo que também poderia ser aplicado ao Código do Consumidor vigente. O qual tem sua existência baseada na hipossuficiência do consumidor, mas por vezes é omissivo no mundo virtual. Como, nos contratos de locação oferecidos pela plataforma Airbnb, onde é possível efetuar a reserva de diversos imóveis ao redor do mundo, com pessoas “desconhecidas”.

Ainda que o aplicativo tenha seu próprio sistema de fiscalização das credenciais de seus usuários, é impossível medir a idoneidade de terceiros, o qual, por vezes, pode oferecer um serviço distorcido da realidade, ou até mesmo ocasionar danos ao contratante.

Portanto, é necessário estabelecer como os contratos deverão ser aplicados na esfera cibernética, e qual as melhores formas para que o consumidor tenha acesso fácil ao conteúdo contratual, diminuindo as proporções de lesão ao usuário.

Para isso, deve-se entender que o mundo virtual não responde a realidade nas mesmas proporções, e que com isso não temos como garantir uma forte segurança jurídica aos usuários de diversas redes, quando, o ordenamento jurídico baseia-se no contrato escrito propriamente dito para efetuar sua tutela jurisdicional.

REFERÊNCIAS

AIRBNB. **Airbnb**: o que é e como funciona. Disponível em:
<https://www.airbnb.com.br/help/article/2503>. Acesso em: 23 de maio de 2023.

ARAÚJO, Luana Marion. **Responsabilidade civil contratual**. Disponível em:
<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/responsabilidade-civil-contratual/138416749>. Acesso em: 15 de julho de 2023.

BALAGO, Rafael. **Responsabilidade de plataformas como Airbnb é julgada caso a caso**. Disponível em <https://www1.folha.uol.com.br/mundo/2019/05/responsabilidade-de-plataformas-como-o-airbnb-e-julgada-caso-a-caso.shtml>. Acesso em: 22 de agosto de 2023.

BELLON, Tina; BALU, Nivedita. **Uber tem 2º trimestre seguido de lucro, mas projeções decepcionam.** 2022. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2022/02/uber-tem-2o-trimestre-seguido-de-lucro-mas-projecoes-decepcionam.shtml>. Acesso em: 23 de julho de 2023.

BEZERRA, Mirthyani. **Família morta no Chile: "Airbnb" estava em prédio sem certificado de gás.** Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/internacional/ultimas-noticias/2019/05/23/familia-morta-no-chile-airbnb-estava-em-predio-sem-certificado-de-gas.htm>. Acesso em: 20 de agosto de 2023.

CACHOLAS, Bernardo Garcia de Almeida e NEVES, Rafael Portilho. **Sobre a Responsabilidade Civil de Empresas de Aplicativos de Transporte.** Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/sobre-a-responsabilidade-civil-de-empresas-de-aplicativos-de-transporte/813855306>. Acesso em: 23 de julho de 2023.

CAMPOS, Rafael, OLIVEIRA, Samuel Rodrigues de e SANTOS, Carolina Xavier. **O conceito de dever de cuidado no âmbito das plataformas digitais.** 2023. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2023-mar-21/direito-digital-conceito-dever-cuidado-ambito-plataformas-digitais>. Acesso em: 26 de agosto de 2023.

CASEMIRO, Luciana. **Morte de família no Chile abre discussão sobre papel dos sites de hospedagem.** Disponível em: <https://oglobo.globo.com/epoca/morte-de-familia-no-chile-abre-discussao-sobre-papel-dos-sites-de-hospedagem-23698945>. Acesso em: 20 de agosto de 2023.

FARIAS, Cristiano Chaves, NETTO, Felipe Braga, ROSENVALD, Nelson. **Novo Tratado de Responsabilidade Civil.** São Paulo: Saraiva, 2022.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil.** 22 ed., São Paulo: Editora Saraiva, 2023.

MARTINS, Guilherme Magalhães. **Responsabilidade civil por acidente de consumo na internet.** 3 ed., rev. e atualizada. São Paulo: RT, 2020.

MONEY, Info. O que é Peer-to-Peer (P2P)? **Entenda a relação dessa tecnologia com criptos.** Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/guias/peer-to-peer-p2p/>. Acesso em 20 de novembro de 2022.

PARANÁ, Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Recurso de Apelação nº 0006239-59.2020.8.16.0014 (acórdão).** Relator: Des. Luiz Ósorio Moraes Panza, 6º Vara Cível de Londrina, julgado em 21 de julho 2023.

POLI, Tatiana Brennand Bauer e FONSECA, Bruno Blum. **A importância dos termos de uso e suas principais cláusulas.** Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-abr-28/polie-fonseca-importancia-terminos-uso>. Acesso em: 10 de julho de 2023.

PROJETOS DE LEI - **Gig Economy: Caderno Expandido do Briefing Temático.**

Disponível em: <https://www.sigalei.com.br/blog/uso-da-sigalei-para-pesquisa-legislativa-no-direito#:~:text=Caderno%20expandido%20do%20briefing%20tem%C3%A1tico%20%231%3A%20Projetos%20de%20lei%20de,INOVA%C3%87%C3%83O%20DA%20FGV%20DIREITO%20SP>. Acesso em: 20 de setembro de 2022.

STEFANO, Valerio de. **Labour is not a technology – reasserting the declaration of Philadelphia in times of platform-work and gig-economy.** In: *IUSLabor*. vol.2, 2017, p.8. Disponível em: core.ac.uk/download/pdf/155003521.pdf. Acesso em junho de 2022.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Recurso Especial nº2018788** (acórdão). Relator: Min. Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 20 de jun. 2023.

UOL, de São Paulo. **Família morta no Chile: "Airbnb" estava em prédio sem certificado de gás.** Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/internacional/ultimas-noticias/2019/05/23/familia-morta-no-chile-airbnb-estava-em-predio-sem-certificado-de-gas.htm?cmpid=copiaecola>. Acesso em: 20 de agosto de 2023.

VENTURI, Thaís Goveia Pascoaloto. **Os desafios da regulação e da resolução de conflitos gerados pelas GIG Economy Companies: o caso da Uber.** Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/direito-privado-no-common-law/360072/regulacao-e-resolucao-de-conflitos-gerados-pelas-gig-economy-companies>. Acesso em: 23 de maio de 2023.