Visão do Direito



Tiago Lopes Dionísio
Advogado inscrito na OAB/DF. Atua no setor cível do escritório Ferraz dos Passos Advocacia e Consultoria. É pós-graduado em direito processual civil

Airbnb redefine obrigações nas locações por temporada

A partir de 20 de novembro, o Airbnb passará a aplicar uma política que restringe as tarefas que anfitriões podem exigir dos hóspedes antes do check-out. A regra, válida para reservas realizadas a partir dessa data, impede, em geral, exigências que demandem esforço ou tempo significativo ou que normalmente seriam executadas por profissionais de limpeza, como retirar roupas de cama, lavar e guardar louças e levar o lixo para fora do imóvel.

As regras da casa e as solicitações de saída deverão constar do espaço específico do anúncio, sem que o anfitrião possa acrescentar novas exigências por mensagens, avisos no imóvel ou outros meios depois da reserva. A política também proíbe que o anfitrião imponha multas ou outras penalidades próprias pelo descumprimento dessas regras, embora a plataforma possa adotar medidas contra violações de suas condições de uso.

As condições estabelecidas pelo Airbnb disciplinam a utilização da plataforma e podem fundamentar medidas internas contra anfitriões que as descumpram, mas não substituem as normas legais aplicáveis ao contrato celebrado. A locação por temporada, prevista nos artigos 48 a 50 da Lei 8.245/1991, tem disciplina própria, enquanto outras modalidades de hospedagem podem apresentar características contratuais distintas.

A relação entre o Airbnb e seus usuários deve ser examinada conforme os serviços efetivamente prestados e os requisitos da legislação consumerista. Já a relação direta entre anfitrião e hóspede exige verificar se o proprietário atua como fornecedor de serviços ou se a contratação corresponde a uma locação submetida predominantemente à legislação civil e locatícia. A utilização de uma plataforma não transforma, por si só, todas essas relações em uma única relação de consumo.

Quando aplicável, o CDC impõe deveres de informação e transparência, pois os artigos 6º, inciso III, 30 e 31 asseguram informações claras sobre as condições da contratação e vinculam o fornecedor à oferta suficientemente precisa. O artigo 46 impede que o consumidor seja obrigado por disposições contratuais cujo conteúdo não tenha tido oportunidade de conhecer previamente ou cuja redação dificulte a compreensão. Assim, exigências relativas à limpeza, à conservação do imóvel e à devolução das chaves precisam ser apresentadas de maneira clara antes da reserva, sem alterações unilaterais posteriores que ampliem as obrigações inicialmente assumidas.

Em outro aspecto, a cobrança da taxa de limpeza não é, por si só, abusiva, pois pode remunerar a preparação ordinária do imóvel entre estadias, incluindo serviços como lavagem de roupas de cama, aspiração e higienização dos ambientes. O problema surge quando o custo não é informado previamente ou quando as tarefas exigidas do hóspede contradizem as condições anunciadas e transferem a ele atividades que deveriam integrar o serviço de limpeza contratado. A política do Airbnb determina que as taxas relativas a itens anunciados sejam incorporadas ao preço exibido no momento da reserva, ressalvadas as condições previstas para serviços opcionais.

O pagamento da taxa não dispensa o hóspede de utilizar o imóvel adequadamente e de devolvê-lo sem sujeira excessiva ou danos que ultrapassem o desgaste normal. A própria plataforma distingue a limpeza ordinária entre reservas das situações que exigem limpeza extraordinária, como louças com mofo, manchas ou sujeira incomum. Por outro lado, o dever de conservação não pode servir de justificativa para transferir ao hóspede tarefas profissionais que a política proíbe exigir. A análise deve considerar o estado do imóvel na entrada e na saída, as condições contratadas e a extensão de eventual sujeira ou dano.

A proibição de multas impostas pelo anfitrião não elimina a possibilidade de cobrar prejuízos efetivamente causados pelo hóspede. Se houver dano ao imóvel, desaparecimento de bens ou despesa extraordinária de limpeza atribuível à conduta do ocupante, o ressarcimento poderá ser buscado mediante demonstração do prejuízo e de sua relação com o fato ocorrido. Nas relações de consumo, o artigo 51, inciso IV, do CDC também impede cláusulas que imponham obrigações abusivas ou coloquem o consumidor em desvantagem exagerada. Não se deve confundir, portanto, uma penalidade unilateral por descumprimento de uma tarefa com a reparação de um dano comprovado.

O Airbnb prevê mecanismos próprios para tratar pedidos de ressarcimento, inclusive por meio do AirCover para anfitriões e dos procedimentos de resolução de problemas da plataforma. Esses mecanismos organizam a análise das reclamações no serviço, mas não afastam automaticamente os direitos e deveres previstos na legislação brasileira. Para fundamentar uma cobrança, é importante documentar as condições do imóvel, registrar o dano ou a sujeira extraordinária e apresentar comprovantes dos gastos, permitindo que a responsabilidade seja avaliada com base em elementos objetivos.

Para proprietários e administradores, a mudança recomenda a revisão dos anúncios, das instruções de check-out, da formação dos preços e dos procedimentos de ressarcimento. É necessário separar as solicitações simples de conservação das tarefas de limpeza profissional e definir critérios claros para identificar situações extraordinárias. Os hóspedes, por sua vez, devem observar as regras válidas que tenham sido informadas antes da contratação e responder pelos danos que efetivamente causarem. A clareza das condições reduz conflitos e facilita a apuração de responsabilidades.

A autonomia contratual permite estabelecer regras razoáveis para o uso e a conservação do imóvel, mas não autoriza a imposição de obrigações incompatíveis com a oferta, alterações unilaterais ou penalidades sem fundamento válido. A nova política do Airbnb reforça a importância de informar previamente as condições da estadia e distinguir o dever de conservar o imóvel da obrigação de executar serviços de limpeza. Para o mercado de locação por temporada, contratos e anúncios claros são instrumentos de prevenção de litígios e de distribuição adequada das responsabilidades entre as partes.



Danielle Casanova
Advogada associada em compliance e governança corporativa do Salles Nogueira Advogados

Consultório Jurídico

Reputação empresarial na era digital: até onde vai o direito de reclamar e o dever de moderar?

Uma reclamação publicada na internet pode alcançar milhares de pessoas e afetar diretamente a imagem de uma empresa. Plataformas como o Reclame Aqui dão voz ao consumidor e aumentam a transparência nas relações de consumo, mas também levantam uma dúvida: quando a crítica passa do limite, a plataforma pode ser responsabilizada?

Em setembro de 2026, o Superior Tribunal de Justiça (STJ), por ocasião do julgamento do REsp 2.225.111/SP, enfrentou o tema. A Corte entendeu que o Reclame Aqui não responde automaticamente pelo conteúdo das reclamações feitas por consumidores. Nos termos do art. 19 do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), o provedor pode ser responsabilizado por danos decorrentes de conteúdo de terceiros quando, após ordem judicial específica, deixa de adotar as providências necessárias para tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente. Para o STJ, exigir que o site confirme previamente a veracidade de cada reclamação poderia levar à censura e comprometer a finalidade do serviço, que é, justamente, permitir a troca de informações entre consumidores.

No caso analisado, a Corte Superior também ressaltou que não havia indicação de que a empresa tivesse solicitado previamente a remoção do conteúdo pelos canais da plataforma, que dispunha de direito de resposta no próprio site.

A decisão, porém, não concede imunidade total. O STJ reforçou que a plataforma pode ser responsabilizada por condutas próprias, como falhas no sistema, moderação deficiente, associação errada de reclamações a uma empresa, divulgação indevida de dados pessoais ou descumprimento de ordem judicial. Não basta a mera existência de uma reclamação negativa, é preciso examinar o que a plataforma fez ou deixou de fazer.

As empresas devem evitar respostas impulsivas e pedidos de remoção em massa. O ideal é ter um protocolo interno para registrar as reclamações, guardar provas, verificar os fatos e responder de forma objetiva e respeitosa. Se houver sinais concretos de abuso ou ilegalidade, é preciso documentar os fundamentos, usar os canais de moderação da plataforma e, com apoio jurídico, avaliar medidas extrajudiciais ou judiciais a serem adotadas. Proteger a reputação não é eliminar toda e qualquer crítica, mas saber distinguir a insatisfação legítima do abuso; e, sobretudo, agir com proporção e embasamento jurídico. O desafio é equilibrar o direito de se manifestar com a proteção da honra e da imagem da empresa, e isso começa por uma gestão reputacional cuidadosa e responsável.

DIÁRIOS ASSOCIADOS | **Diretora de Redação:** Ana Dubeux; **Edição:** Ana Maria Campos; **Repórter**: Maria Eduarda Lavocat; **Diagramação:** Arthur Filho; **Arte e Ilustrações:** Kleber Sales