



## A TENDÊNCIA DOS MEIOS ALTERNATIVOS DE HOSPEDAGEM: UMA ANÁLISE SOBRE O *AIRBNB*

**Luiza Galvão Sampaio Cavalcanti**  
Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG  
*luizagalsc@gmail.com*

### 1 INTRODUÇÃO

Diante das novas características do mercado turístico, considerando que, cada vez mais, os consumidores demandam por experiências legítimas, preços mais baixos, facilidade na compra e contato com a cultura local, novos meios de hospedagem têm ganhado destaque. Trataremos de um novo conceito de hospedagem o qual estimula pessoas, sem conhecimentos prévios sobre serviços turísticos, a ofertarem suas acomodações para turistas. Uma plataforma recente que tem gerado oportunidade para anfitriões e turistas é o *Airbnb*. A plataforma tem gerado renda para anfitriões e uma verdadeira imersão à cultura local aos viajantes que se hospedam pelo *Airbnb*.

Em um sentido mais amplo, no plano global, novas tendências têm marcado também a “ressignificação” do turismo, como, por exemplo, uma mudança sutil no perfil de turistas, conectados progressivamente com os temas da responsabilidade social e ambiental [...]. (IRVING, 2009. p. 109).

Considerando esse novo aspecto do turismo destacado por Marta Irving, acredito que esse conceito de hospedagem estimula um tipo de turismo mais sustentável, possibilitando renda ao anfitrião e estimulando o desenvolvimento do turismo local. Esse conceito é base também para o Turismo Solidário ou de Base Comunitária, que se assemelha à proposta do *Airbnb*, porém com um viés específico para comunidades, a fim de estimular o turismo na região, como forma de desenvolvimento econômico sustentável.

Para exemplificar essa proposta de turismo, pode-se citar o caso de Minas Gerais, mais precisamente, o Distrito de Capivari, pertencente ao município de Serro, que por meio de associações estimula os moradores locais a se tornarem “receptivos familiares”, ou seja, o morador local cede um quarto da sua casa e recebe o turista, inserindo-o no cotidiano da comunidade local. Essa atividade tem o objetivo de promover o turismo local e desenvolver



## VI Encontro de Turismo de Base Comunitária e Economia Solidária - VI ETBCES

economicamente a região e é, sobretudo, uma forma de reforçar a identidade cultural da comunidade.

[...] nesta forma de se pensar o turismo, “viajante” e “anfitrião” interagem em suas tradições, necessidades, desejos e expectativas e suas experiências são resultantes das formas de relacionamento estabelecidas durante o encontro (WADA, 2003 apud IRVING, 2009, p. 111).

O *Airbnb*, com a proposta parecida com a do turismo solidário e reproduzindo alguns conceitos da Economia Colaborativa, tem o objetivo de criar uma rede de comércio colaborativo e confiável entre os usuários, a fim de que estes possam anunciar seus espaços na rede ou fazer reservas de forma rápida e eficaz e, assim, gerar trocas de experiências entre viajantes e anfitriões. Essa proposta tomou proporções mundiais e tem se tornado uma ameaça ao mercado hoteleiro, por ser considerada uma concorrência aos meios tradicionais de hospedagem e, ainda, por oferecer serviços mais baratos e personalizados. Isso tem afetado, sobretudo, cidades com forte potencial turístico.

A Economia Colaborativa tem alcançado o mercado, quebrando os paradigmas da economia capitalista atual, em que se faz necessário o acúmulo de bens. Em contramão disso, a Economia Colaborativa chega com a ideia do consumo compartilhado, que se baseia no compartilhamento de recursos, na reutilização de bens e sistemas de serviços. É um conceito novo, que cada vez mais ganha destaque em função do advento da *internet*, possibilitando a comunicação entre envolvidos na negociação e na necessidade de mudança no modelo econômico conduzido por maiores “preocupações ambientais, pela recessão global, por avanço das redes sociais e pelo entendimento maior do sentido de comunidade<sup>1</sup>.”

Considerando as grandes proporções que o *Airbnb* tem alcançado, será realizada uma breve análise do serviço e dos impactos causados por esse meio de hospedagem. Este estudo usará o método indutivo, considerando que não existem materiais de pesquisa e estudos aprofundados sobre a plataforma, a fim de promover um diálogo sobre os novos modelos de hospedagem. Serão consideradas, também, as experiências pessoais da autora como usuária da plataforma.

---

<sup>1</sup> Referência: Entendendo o conceito: O que é economia compartilhada. Site: Consumo colaborativo. Disponível em: <http://consumocolaborativo.cc/entendendo-o-conceito-o-que-e-economia-compartilhada>.



## 2 O AIRBNB

O *Airbnb* é uma plataforma *online* que funciona por meio de *internet* e permite que qualquer pessoa anuncie seu próprio espaço, ou que reserve uma acomodação dentro da casa de alguém. É um meio alternativo que permite que o anfitrião conviva com o hóspede, ou que, alugue sua casa inteira, mesmo sem estar lá, mas ainda assim é necessário que este ofereça serviços básicos aos hóspedes, como roupas de cama e produtos básicos de higiene. A plataforma funciona desde 2008, foi fundada em São Francisco, por jovens empreendedores que começaram a alugar seus próprios domicílios.

O interessante desse serviço e um dos motivos do seu crescente reconhecimento e crescimento são o valor mais em conta comparado às hospedagens convencionais, tais quais hotéis e pousadas, além da variedade da oferta. Existem diversos tipos de acomodações, é possível alugar desde um quarto em um apartamento ou em outras acomodações excêntricas, como castelos e iglus, por exemplo. Toda essa variedade se dá, também, pelo incentivo que a própria empresa oferece a cada novo anfitrião. Um novo usuário, se indicado por outro, ganha bonificações em dinheiro, juntamente com quem o indicou.

Com todo esse incentivo, o *Airbnb* oferta mais dois milhões de acomodações diversificadas e possui adeptos em mais de 191 países. Já teve mais de sessenta milhões de usuários de todo o mundo. Para fazer parte o *Airbnb* é necessário se cadastrar na plataforma pelo *site* ou pelo aplicativo, colocar dados e fotos, como uma rede social, para possibilitar que os envolvidos na negociação se conheçam e se avaliem. Para ser um anfitrião é necessário colocar imagens reais do espaço que será ofertado, além de determinar regras da casa e o que de fato você está oferecendo. O *site* tem ferramentas para facilitar essa tarefa e auxilia anfitriões e hóspedes a se comunicarem e a estabelecerem seus critérios de escolha quanto a perfis de hóspedes e hospedagens, para tanto, o *site* cobra uma taxa de serviços.

O pagamento da reserva é sempre feito pelo *site*, o hóspede deve pagar com cartão de crédito o valor combinado e comunicar a seu anfitrião. O responsável por escolher o valor cobrado pela diária é o próprio anfitrião, ou a partir da demanda e sazonalidade, o *software* da plataforma escolhe valores médios da diária se o anfitrião preferir. O *Airbnb* fornece o pagamento ao anfitrião deduzido 3% de taxa que ajuda a cobrir os custos de processamento do pagamento feito pelos hóspedes. Há, também, uma taxa de serviço cobrada aos hóspedes de 6% a 12%, dependendo do local e do valor da diária. Esse valor extra é para cobrir os custos de operação do *site*. A forma de receber o valor também é escolhida pelo anfitrião, pode ser



## VI Encontro de Turismo de Base Comunitária e Economia Solidária - VI ETBCES

enviado direto para uma conta de banco ou ser depositada numa conta *Paypal* (sistema de pagamento seguro pela *internet*), por exemplo.

O *Airbnb* disponibiliza uma garantia aos anfitriões, caso ocorra qualquer dano acidental aos seus pertences, assim cada anfitrião com um anúncio na plataforma *Airbnb* é elegível para cobertura sem nenhum custo adicional a partir do momento em que se cadastra.

O *site* também oferece mecanismos de segurança baseado em avaliações. O hóspede e o anfitrião são convidados a avaliar a hospedagem. Essas avaliações ficam visíveis a todos os outros usuários, criando, assim, um sistema de notas que avalia quem é possivelmente um bom anfitrião e quem é um bom hóspede.

O sistema de avaliação é uma boa maneira de analisar a acomodação que está sendo ofertada e também uma forma para analisar se o seu possível hóspede é alguém de confiança. Entretanto esse mecanismo trata de uma negociação que se baseia na confiança. Não se tem total certeza que o local alugado está em perfeito estado como aparecem nas fotos do anúncio, ou se o hóspede acatará todas as regras impostas pelo anfitrião. Esse tipo de serviço oferecido pela *internet* e aplicativos, que se baseia na confiança, já é tendência em outros seguimentos, como por exemplo, o serviço de caronas ofertado pelo Uber e a venda de produtos no Mercado Livre. Nesse sentido, podemos considerar que o perfil da nova demanda de turismo já está habituado a negociações com base na confiança, isso sugere que essa tendência tende a se consolidar ainda mais no mercado.

Hospedar um viajante em casa requer alguns cuidados; é importante sempre aprimorar seus serviços e o acolhimento, investindo no conforto e em pequenas comodidades para atrair boas avaliações e mais hóspedes. Embora não seja um serviço formalizado, o hóspede pagará por um conforto mínimo, portanto é importante que ele esteja ciente do que vai encontrar. Então, é preciso atualizar sempre os dados do *site* e deixar explícito o que está sendo oferecido e as regras da casa.

A plataforma também está disponível em forma de aplicativo, facilitando a utilização; seu uso é simples, porém requer conhecimento básico em tecnologias, o que já classifica seu público alvo. Os perfis mais observados são de jovens viajantes. Como é uma plataforma já conhecida no exterior, os usuários mais assíduos são estrangeiros, crescendo cada vez mais o número de brasileiros adeptos.



### 3 IMPACTOS

Com seu constante crescimento no mercado, o meio alternativo de hospedagem tem se consolidado, alterando a hegemonia dos meios de hospedagem tradicionais e ressignificando o mercado hoteleiro. Em alguns países, essa concorrência tem abalado tanto o mercado hoteleiro que, na Espanha, por exemplo, segundo a revista *Veja*, o governo Catalão, pressionado pela rede hoteleira, estuda a possibilidade de banir esse tipo de serviço. Segundo a *Revista Exame*, essas polêmicas alcançaram outras cidades do mundo que recorreram a mudanças nas leis para dificultar o crescimento da oferta de hospedagens no *Airbnb*.

Ainda segundo a *Revista Exame*, em “São Francisco, nos Estados Unidos, entrou recentemente em vigor uma lei que exige cadastro de todos os anfitriões na Prefeitura. Caso o anunciante não esteja devidamente cadastrado, poderá haver multa de US\$ 1.000 (mil dólares) por dia à empresa”. Em Nova York, o *Airbnb* encontra barreiras, pois o estado decretou uma lei que proíbe que os proprietários permitam permanências menores que trinta dias. Em alguns lugares como França, Holanda e Índia já estão sendo cobrados impostos governamentais. Os anfitriões localizados nessas regiões são responsáveis por avaliar todas as suas obrigações tributárias estaduais e municipais.

A gerência do *Airbnb* acredita que essas dificuldades geradas pelos governos se dão por não perceberem a importância dessa prática para economia local. Presumindo que o *Airbnb*, disponibilizando mais leitos para hospedagem, age como concorrente e não como aliado aos destinos turísticos, os governos tendem a dificultar a utilização desse serviço, é o mesmo que acontece com o serviço do Uber. Para evitar esses problemas, a empresa se prontifica a acatar as regras e leis estipuladas pelos países e se coloca à disposição para parcerias.

No Brasil, desde a grande demanda da Copa do Mundo de 2014, o *Airbnb* se tornou uma estratégia para minimizar a falta de leitos ofertados. Atualmente, segundo dados do Ministério do Turismo, o *Airbnb* se tornou parceiro oficial dos jogos olímpicos e tem sido um grande aliado para fortalecer a oferta de leitos na cidade do Rio de Janeiro.

O *site* de notícias G1 publicou dados divulgados pelo Ministério do Turismo, que confirmam que o número de hóspedes que fizeram suas reservas no *Site Airbnb* para o período entre 3 e 23 de agosto de 2016 subiu de 66 mil para 81 mil, no Rio de Janeiro. A publicação ainda informou que o “*Airbnb* é parceiro oficial de acomodação alternativa do comitê organizador, informou o Ministério. Entre os hóspedes com reservas para o período dos Jogos no Rio, 50% são estrangeiros e 50%, brasileiros de outros locais”.



## VI Encontro de Turismo de Base Comunitária e Economia Solidária - VI ETBCES

Mesmo com essas parcerias entre governo e a empresa, ainda muito se discute em relação aos impactos gerados pelo *Airbnb* no Brasil, sobretudo sobre as redes hoteleiras. Segundo a Embratur - Instituto Brasileiro de Turismo - o governo estuda tributar serviços de hospedagem, que inclui o aluguel de uma residência, espelhando-se em países que já tributam o serviço. Não há uma confirmação sobre esses dados, porém o que se prevê, considerando os altos impostos no Brasil, é que caso se estipule o imposto sobre esse serviço, o preço das hospedagens no *Airbnb* se tornará menos competitivo em relação aos preços de hotéis, pois o tributo tornaria o serviço mais caro.

Com a alta da procura pelo serviço, muitas empresas como *hostels* (ou albergues) e pousadas têm feito seu perfil no *site* como uma pessoa física locando seu espaço. Essa estratégia tem afetado o serviço, descaracterizando sua função e afetando a concorrência com os anfitriões comuns, o que aumenta as discussões sobre a regularização do serviço em meios formais.

Impactos em grande escala já são pautas de discussões, mesmo que iniciais, pois afetam grandes empresas e a economia hoteleira. Mas hospedar alguém em casa, mesmo que o objetivo da empresa sugira trocar experiências, causa um impacto na rotina do anfitrião. Não há dados quantificados sobre problemas causados por hóspedes ou por anfitriões que não cumprem o que anunciaram pelo *site*. A empresa dá um suporte aos usuários e garante um seguro, porém não existem uma formação e um acompanhamento ao anfitrião, como acontecem em projetos de receptivos familiares do turismo de Base Comunitária, a exemplo do Capivari. As avaliações sugerem bons usuários, mas não preveem possíveis problemas. O acompanhamento e o apoio mais próximo, dado pela plataforma aos anfitriões, seria o ideal para capacitar cada vez mais a quem disponibiliza um espaço no seu domicílio e, assim, melhorar os serviços e a competitividade com outros meios de hospedagem.

O fato de ser uma renda sugere ao anfitrião uma ótima oportunidade, mas é importante entender que esse é um serviço que ao ser ofertado precisa de uma capacitação, ainda que mínima, para sua realização.

É importante, também, considerar regras de condomínios e de segurança para o hóspede. A este cabe entender que, embora esteja pagando pelo serviço, ele optou por um meio de hospedagem alternativo e deve entender que, dividindo o espaço com os moradores ou não, mas que existem regras como em qualquer lugar, sendo fundamental segui-las para o bom funcionamento da proposta.



## VI Encontro de Turismo de Base Comunitária e Economia Solidária - VI ETBCES

Os impactos são iminentes e devem ser mais bem estudados para que os direitos dos consumidores envolvidos estejam assegurados e incluídos os direitos dos meios de hospedagem tradicionais. A tendência econômica de compartilhamento deve seguir um fluxo contínuo de crescimento e as concorrências tradicionais também devem se adaptar ao mercado, sem desestimular o crescimento das propostas alternativas que surgem no mercado, preservando o direito de escolha do consumidor.

### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando as atuais demandas de mercado baseadas em experiências e com o advento da *internet*, as necessidades da sociedade têm se transformado, demandando serviços mais personalizados, rápidos e experimentais. A partir disso, é possível prever o crescimento cada vez maior de serviços como o *Ainbnb*. Embora não existam pesquisas suficientes para avaliar os possíveis impactos dessa tendência em longo prazo, dá para concluir que o fenômeno do colaborativismo alcançou o turismo, beneficiando tanto quem recebe alguém quanto quem viaja.

Porém esse fenômeno pode atingir redes hoteleiras que além de estarem sendo atingidas pela crise econômica de proporções mundiais, enfrentam agora uma concorrência demandada por novas tendências voltadas a experiências e imersão cultural que hotéis padronizados não podem oferecer.

Com base nesse panorama, considera-se que para o *Airbnb* e para a economia colaborativa o grande desafio a enfrentar é a regulamentação, pois não existem normas claras a respeito do seu funcionamento futuro. Desse modo, permanecerá diante da necessidade de criar um marco legal que outorgue segurança e confiança para os envolvidos. Diante dessa situação, surge a pergunta de como fazê-lo, já que uma regulação prejudicaria consumidores, impondo tarifas mais caras, o que geraria um obstáculo ao usuário, favorecendo os concorrentes hoteleiros.

Mesmo com impasses e dificuldades criados por alguns países, cada vez mais pessoas aderem ao serviço, interessadas em hospedagens mais baratas e em conhecer pessoas ao redor do mundo. É uma tendência eminente entre viajantes, portanto se fazem necessários novos estudos sobre esse serviço para classificar os verdadeiros impactos, tanto na sociedade quanto na economia, e para melhorar e efetivar serviços que beneficiam os usuários.

Em relação aos possíveis danos aos usuários, consideramos que se faz necessário, da parte da empresa, maior suporte a eles, a fim de se evitar possíveis problemas. Levando em





## VI Encontro de Turismo de Base Comunitária e Economia Solidária - VI ETBCES

consideração minha experiência pessoal e os problemas vivenciados na situação de anfitrião, considero falho o canal de comunicação da plataforma.

É necessário um espaço de comunicação mais amplo, com apoio eficaz de um funcionário da empresa que possa amenizar eventuais problemas e auxiliar, instantaneamente, nos eventuais atritos. Mesmo a empresa expondo que tenha o amparo de um seguro, ainda é necessário apoio aos usuários, desde o processo inicial de se tornar anfitrião, pois se trata de um serviço turístico que trabalha com pessoas, o que pode gerar inúmeros atritos a partir dessa relação.

Considero que o *Airbnb* seja uma proposta inovadora que pode gerar experiências e renda extra, podendo se tornar uma ferramenta muito importante para o desenvolvimento do turismo de localidades menos exploradas. Se considerarmos o crescimento da demanda turística que busca imersão em outras culturas, se hospedar na casa de um morador local é o meio mais próximo de vivenciar a cultura local, ou seja, a plataforma cumpre com seu objetivo inicial de promover a troca de experiências.

Entretanto com o baixo recurso de informações, no momento não é possível determinar conclusões ou destacar os benefícios ou malefícios da expansão desse serviço no setor de turismo, num futuro mais distante. Mas é possível dizer que em se tratando de experiência, o *Airbnb* vem promovendo trocas únicas, assim como o turismo de base comunitária, e proporcionando às pessoas oportunidades de ganho também financeiro.

### REFERÊNCIAS

AIBNB – PÁGINA INTITUCIONAL. Disponível em:  
<<https://www.airbnb.com.br/about/about-us>> Acesso em: 09 ago. 2006.

AIRBNB - DESCRIÇÃO DE RECOLHIMENTO E REPASSE DE IMPOSTOS DE OCUPAÇÃO PELO AIRBNB. **Em que regiões o recolhimento e repasse de impostos de ocupação pelo Airbnb está disponível?** Disponível em  
<https://www.airbnb.com.br/help/article/653/in-what-areas-is-occupancy-tax-collection-and-remittance-by-airbnb-available>. Acesso em: 11 ago. 2016

G1 - GLOBO.COM. **Reservas de Airbnb crescem 22% durante olimpíadas do Rio, 2016.** Disponível em: <http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/olimpiadas/rio2016/noticia/2016/08/reservas-de-airbnb-crescem-22-durante-olimpiadas-do-rio.html>. Acesso em: 10 ago. 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO – EMBRATUR. Disponível em:  
<<http://www.embratur.gov.br/piembraturnew/opencms/salaImprensa/clipping/arquivos/Debat>>





**VI Encontro de Turismo de Base Comunitária e Economia Solidária - VI ETBCES**

e\_sobre\_taxacao\_nao\_afeta\_servicos\_nas\_Olimpiadas\_do\_Rio.html> Acesso em: 11 ago. 2016.

PROGRAMA TURISMO SOLIDÁRIO – TURISMO SOLIDÁRIO. Disponível em: <http://www.turismosolidario.com.br/interna.php?area=4&municipio=14>. Acesso em: 13 ago. 2016.

REVISTA CARTA CAPITAL – REVISTA DIGITAL. **Airbnb**: viemos para ficar, diz o dono bilionário. 2016. Disponível em: <<http://www.cartacapital.com.br/sociedade/airbnb-viemos-para-ficar-diz-bilionario-cujo-site-de-alugueis-e-acusado-de-evitar-regras-e-impostos-1853.html>> Acesso em: 09 ago. 2016.

REVISTA EXAME – REVISTA DIGITAL. **Em meio a polêmicas, Airbnb tem crescimento impressionante**, 2016. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/negocios/noticias/em-meio-a-polemicas-airbnb-tem-crescimento-impressionante>> Acesso em: 10 ago. 2016.

IRVING, Marta. Reinventando a Reflexão sobre Turismo de Base Comunitária. In: Roberto Bartholo, Davis Gruber Sansolo e Ivan Bursztyn, (Org.). **Turismo de Base Comunitária: diversidade de olhares e experiências brasileira**. Rio de Janeiro: Letra e Imagem, 2009. p. 108-121.