



Hospedagens com irregularidades podem gerar reembolso, abatimento ou indenização; número de queixas cresce no recesso de julho. Saiba como a lei protege o usuário do serviço

Cuidados para não se aborrecer com a estadia de férias

» BÁRBARA XAVIER*

O movimento de turistas em Brasília aumenta significativamente no período de férias escolares de julho. De acordo com a Secretaria de Turismo do Distrito Federal, a capital federal recebeu cerca de 186 mil viagens domésticas em 2023, com impacto de mais de R\$ 340 milhões na economia local. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o gasto médio por viagem com pernoite no DF foi o mais alto do país: R\$ 2.748.

Com a alta demanda por hospedagens, cresce também o número de queixas relacionadas a imóveis ou quartos de hotel que não correspondem ao que foi prometido no momento da reserva. Os problemas vão desde anúncios com fotos irreais até a ausência de itens anunciados, como ar-condicionado, café da manhã ou piscina.

A servidora pública aposentada Sílvia Moreira, 61 anos, decidiu aproveitar as férias dos netos para reunir a família em um hotel em Brasília, mesmo morando na Asa Sul. “Foi uma forma de sair da rotina e curtir como se estivéssemos viajando, mas perto de casa. Pesquisamos bastante antes de escolher o hotel, porque tínhamos passado por experiências ruins em outras ocasiões”, conta.

Desta vez, a escolha foi bem-sucedida. Sílvia reservou com antecedência um hotel no Setor Hoteleiro Sul e destacou a boa comunicação da equipe. “O atendimento foi excelente e tudo estava como nas fotos. Eles, inclusive, acomodaram nossos pedidos especiais, como travesseiros extras e cardápio infantil”, diz. Para ela, a chave foi verificar as avaliações recentes e entrar em contato com o hotel antes de concluir a reserva.

Nem todos, no entanto, têm



experiências positivas. O estudante de engenharia Marcos Vasconcelos, 22 anos, organizou uma viagem com amigos do curso para aproveitar um festival de inverno no DF. Alugaram um apartamento por aplicativo em Águas Claras, mas, ao chegarem, o local estava ocupado por outra pessoa.

“A chave estava na portaria, mas quando abrimos a porta, encontramos uma família lá dentro. Ninguém entendia o que estava acontecendo”, relata Marcos. O grupo tentou contato com o proprietário, mas não obteve resposta imediata. “Tivemos que procurar outro lugar de última hora, com

tudo mais caro. Foi um prejuízo e um estresse enormes”, diz.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), quando o serviço prestado é diferente do que foi ofertado, o consumidor pode solicitar o reembolso integral, abatimento proporcional ou substituição do serviço. Além disso, quando há dano moral, como constrangimentos ou perda significativa da viagem, também pode haver indenização.

O Procon-DF registrou mais de 54 mil atendimentos em 2024, sendo 23.700 relacionados a reclamações formais. Grande parte dos casos

envolve serviços, especialmente hospedagem, transporte e compras pela internet. Segundo o órgão, cerca de 63% das queixas são resolvidas sem a necessidade de ação judicial.

O advogado Leonardo Freitas, especialista em direito do consumidor explica que os contratos de hospedagem, mesmo feitos por aplicativos, estão submetidos às regras do CDC. “Sempre que houver uma relação entre fornecedor e consumidor, com oferta de produto ou serviço, as regras da lei se aplicam. Isso inclui hospedagens temporárias contratadas pela internet”, destaca.

Leonardo alerta que o consumidor deve guardar todas as provas do que foi anunciado, como prints da tela, fotos do imóvel e mensagens trocadas com o fornecedor. “Esses registros são fundamentais para comprovar a diferença entre o que foi ofertado e o que de fato foi entregue. A documentação fortalece o pedido de reembolso ou indenização.”

Em situações como essa, o especialista instrui o consumidor a procurar os canais oficiais de atendimento da plataforma, registrar boletim de ocorrência e formalizar denúncia no Procon. “Casos de golpe ou fraude devem ser tratados também na esfera criminal. Além disso, o consumidor pode buscar indenização na Justiça.”

De acordo com o Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur), o turismo doméstico representa mais de 90% do total de viagens no país. Brasília, como capital federal e centro de eventos políticos e culturais, tem recebido um fluxo constante de turistas. Só em 2023, foram 1,5 milhão de visitantes, segundo a Secretaria de Turismo do DF.

Em 2023, Brasília registrou mais de 42 mil hospedagens via aplicativos de aluguel por temporada, conforme levantamento da empresa AirDNA. A tendência reflete o aumento da procura por alternativas mais econômicas ou com maior privacidade. Porém, esse modelo ainda carece de regulamentação específica na capital.

A ausência de regras claras abre espaço para informalidade e aumenta o risco de problemas. Para o especialista Leonardo Freitas, o poder público deve avançar na criação de uma normativa específica. “O turismo é uma atividade econômica relevante, e a proteção ao consumidor deve acompanhar esse crescimento”, defende.

Outro ponto de atenção, segundo o especialista, é a responsabilidade das plataformas digitais. “Quando uma empresa intermedia a relação de consumo, ela pode ser responsabilizada, especialmente se houver omissão diante de denúncias ou reincidência de casos envolvendo o mesmo fornecedor.”

Alta temporada

Durante o mês de julho, o fluxo aumenta com a chegada de famílias de outras regiões do país, que aproveitam o recesso escolar para viajar. Entre os principais atrativos estão a Esplanada dos Ministérios, a Catedral Metropolitana, o Congresso Nacional, o Parque da Cidade e o Jardim Botânico de Brasília.

O Distrito Federal conta com mais de 430 meios de hospedagem regularizados, segundo dados do Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur). Isso inclui hotéis, pousadas, hostels e flats. No entanto, o número de imóveis ofertados em plataformas como Airbnb também cresce, muitas vezes sem fiscalização adequada.

As reclamações mais comuns nos órgãos de defesa do consumidor envolvem cancelamentos sem aviso prévio, falta de itens anunciados, acomodações sujas ou inseguras e ausência de assistência por parte do anfitrião ou da plataforma intermediadora. Em casos extremos, há relatos de golpe, com imóveis inexistentes ou ocupados por terceiros.

Para quem planeja viajar ou até mesmo descansar dentro do próprio DF, o cuidado com as reservas deve fazer parte do planejamento. Conferir contratos, checar avaliações e registrar tudo por escrito são atitudes que podem evitar prejuízos financeiros e garantir tranquilidade.

***Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado**

» BELLA DERM UTILIZAÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Em abril deste ano, a nutricionista Maria Clara Siqueira, 32 anos, buscou informações sobre tratamento estético em uma clínica no Sudoeste. Ela conta que o atendimento inicial foi apenas informativo: preencheu uma ficha com seus dados pessoais, relatou histórico de saúde e conversou com a médica responsável. No entanto, não chegou a fechar contrato, nem mesmo recebeu proposta formal com valores.

“Foi uma conversa muito tranquila. Eu disse que ainda estava avaliando, que precisava pensar. Nem combinei forma de pagamento, nada”, relata. Três semanas depois, enquanto acessava o aplicativo da Serasa para verificar pendências, Maria Clara consultou se havia alguma pendência no CPF dela. “Vi que o score caiu 26 pontos. Fiquei em choque. Não autorizei isso em nenhum momento”, afirma.

Maria procurou o atendimento da clínica, mas não recebeu retorno imediato, então decidiu formalizar uma queixa por meio da plataforma [consumidor.gov](#).

Comentário da Empresa

“A ficha de cadastro antiga previa a coleta de dados pessoais, mas não incluía cláusula autorizando a consulta a birôs de crédito. A partir do caso da Sra. Maria Clara, revisamos nosso formulário e implementamos novo protocolo com campo de aceite formal.



Solicitamos de forma imediata a exclusão da consulta indevida, e prestamos apoio a consumidora para regularizar a situação.”

Comentário da consumidora

“Fico aliviada por terem retirado a pesquisa, mas só descobri porque acompanho meu CPF no app. Vou continuar monitorando e, se repetir, aciono a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) pelo novo canal [gov.br](#)”.

» STUDIO FIT+ COBRANÇA INDEVIDA

A estudante de enfermagem Luísa Andrade, 24 anos, decidiu cancelar a matrícula em uma academia do Setor O, em Ceilândia, no fim do mês de abril. Ela conta que estava com a rotina apertada por causa do estágio e não conseguia mais comparecer às aulas. “Fui pessoalmente, assinei a solicitação de cancelamento e entreguei o crachá na recepção. Achei que estava tudo certo”, relata.

No entanto, para sua surpresa, Luísa percebeu que a cobrança da mensalidade continuava sendo feita em seu cartão de crédito. “Foram dois meses seguidos. Liguei várias vezes, enviei comprovantes e eles diziam que iam verificar. Só depois de ameaçar formalizar a reclamação no Procon é que me deram retorno”, afirma.

A jovem conseguiu reaver o valor após quase três semanas de espera. “Só resolveram porque eu insisti muito. Fico imaginando quem desiste no meio do caminho.”

Comentário da Empresa

“A falha foi ocasionada por um erro de comunicação entre a recepção e o setor financeiro, que não registrou o pedido de cancelamento no sistema a tempo. Reembolsamos integralmente os valores cobrados indevidamente e reforçamos nosso procedimento interno para evitar novas ocorrências. Pedimos desculpas à cliente pelo transtorno.”

Comentário da consumidora

“Foi desgastante, mas pelo menos consegui resolver. Agora, fico mais atenta e, se acontecer de novo, sei a quem recorrer”.

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
» Nome completo, CPF, telefone e endereço
» E-mail: consumidor.dfg@dabr.com.br
» No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
» Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852