

## Consumidor Direito + Grita

Código de Defesa do Consumidor (CDC) esclarece o que fazer em casos de falta de itens prometidos, quartos em péssimas condições, cancelamentos unilaterais e overbooking

# Viagem frustrada na hospedagem

» LUIZ FRANCISCO\*

Falta de itens prometidos, quartos em péssimas condições, cancelamentos unilaterais e overbooking (a recusa de hospedagem após a chegada do consumidor ao destino) são problemas que acendem o alerta para serviços de hospedagem contratados. Frustração foi o que sentiu a professora Kelle Cristina Moreira, após constatar que o imóvel que alugou com amigos, pelo Airbnb, não era como o esperado. "Não havia máquina de lavar, como o anúncio dizia, nem roupas de cama e cobertas", relata.

Ela conta, ainda, que o anfitrião instalou um sistema de economizador de energia no apartamento, que causou quedas na eletricidade do imóvel. "Não era possível ligar dois chuveiros ao mesmo tempo e, até utilizando uma ducha, a energia caía." Na ocasião, o dono enviou um eletricista, mas não deu certo. "Com isso, eu tive de carregar meu telefone no corredor do prédio", lembra Kelle, que ainda aponta a falta de comunicação que houve entre os dois.

"Ele só respondia quando eu não estava disponível e, também, não viajei para ficar resolvendo questões de hospedagem", declara. A plataforma, segundo ela, ofereceu outro apartamento, como forma de resolução, mas o local não comportava o grupo.

O caso foi levado à Justiça, e o Airbnb acabou condenado a pagar R\$ 3 mil por danos morais a Kelle Cristina. Mesmo sendo indenizada, a consumidora se sente frustrada com o acontecimento. "É um sentimento de frustração, porque, no meu caso, eu não tenho tantas condições de viajar e, quando fiz o planejamento de uma viagem de 12 dias, eu passei por essa experiência ruim."

Para esse tipo de situação, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) protege hóspedes que tiveram uma má experiência na estadia. Segundo o advogado Sandro Brotherhood, especialista em direito do consumidor, os casos de má hospedagem podem ser definidos como dano moral indenizável quando a prestação do serviço falha "fere os direitos da personalidade do hóspede, como a dignidade, a integridade psíquica, o sossego, a segurança e o direito ao lazer".

O advogado também menciona os termos do Art. 14 do CDC, que confirma a indenização do estabelecimento ao cliente, no entanto, é preciso a demonstração do defeito na prestação de serviço e que a falha prejudicou o consumidor. "Ou seja, o



dano moral exige prova específica do sofrimento", explica Sandro.

### Choque

Outro caso de má hospedagem aconteceu com a storymaker Andrezza Correia. Ela conta que teve uma experiência ruim em uma viagem a trabalho com uma equipe de 13 pessoas. O hotel não estava nas melhores condições e, ao tomar banho, Andrezza lembra que o chuveiro dava choque elétrico e que os fios da ducha estavam remendados com fitas isolantes.

Não foi o único desconforto que ela e o grupo sofreram. O recepcionista vigiava os banheiros dos homens enquanto a equipe se banhava. Ela relata, ainda, que uma das pessoas da equipe questionou a atitude do atendente. "Um dos meus colegas se irritou e xingou o recepcionista porque achava que a atitude do rapaz foi uma falta de respeito."

O caso não foi judicializado, mas a consumidora se sentiu extremamente desconfortável com a hospedagem.

Segundo os dados do Procon referentes às reclamações de 2025, foram registradas, ao todo, 185 queixas relacionadas

a problemas com hospedagem. As principais denúncias foram o atraso no reembolso (com 74 queixas) e publicidade enganosa (34 reclamações).

De acordo com o especialista em direito do consumidor Humberto Vallim, não são meros aborrecimentos, e a legislação brasileira é "clara" ao proteger o consumidor. "Recentemente, um cliente do meu escritório passou por uma situação que, infelizmente, é mais comum do que se imagina." O especialista detalha que o cliente havia reservado um quarto por uma plataforma digital. No entanto, o local não era de acordo com o anúncio e estava "em péssimas condições". "Cansado da viagem e sem alternativa, o cliente permaneceu no local. No dia seguinte, ele procurou seus direitos", afirma Vallim.

Para esses casos de má hospedagem, o artigo 6, inciso VI do CDC estabelece o direito à reparação por danos morais e materiais do consumidor. O artigo 25 diz que todos os envolvidos pela falha do serviço assumam a responsabilidade e paguem ao cliente.

A advogada Tays Cavalcante confirma que os estabelecimentos devem atender o consumidor de maneira que o descanso e

o bem-estar não sejam frustrados de forma grave. Caso isso ocorra, o dano moral é presumido.

Ainda segundo a especialista, os estabelecimentos de hospedagem não podem colocar avisos como "não nos responsabilizamos por objetos perdidos ou furtados", porque os hotéis, pousadas ou similares respondem por furtos e extravios ocorridos no local, especialmente em quartos, cofres ou áreas comuns. "Ou seja: o aviso pode até existir, mas não tem validade jurídica contra o cliente", assegura a advogada.

Ela menciona, também, que as reservas feitas pelas plataformas virtuais são de responsabilidade solidária, por isso, tanto o anfitrião ou hotel quanto os aplicativos de hospedagem são responsáveis pelo serviço contratado. "O hóspede pode reclamar com a plataforma, com o estabelecimento ou com ambos", explica a advogada.

Quando se tem apenas uma opção de hotel, e ele está em péssimas condições, o consumidor vai precisar utilizar a hospedagem, mas ele continua tendo direito à reparação. "A Justiça entende que o consumidor não pode ser penalizado", conclui a especialista.

### Como denunciar

#### A prova é essencial. O consumidor deve:

- tirar fotos e vídeos do local, do quarto e das condições reais;
- guardar prints da oferta, descrição do site e da reserva;
- registrar protocolos de reclamação junto do hotel ou da plataforma;
- salvar conversas por e-mail ou aplicativo;
- se possível, obter testemunhas (outros hóspedes ou acompanhantes);
- o consumidor pode abrir a reclamação via formulário eletrônico no site do Procon e, também, pelo serviço nacional de registro de reclamações, no site [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br). Os documentos fortalecem o eventual pedido de reembolso ou indenização.

**Fonte:** Tays Cavalcante, advogada especialista em direito do consumidor

### Antes de reservar

- Confirme as avaliações nas plataformas de reservas, no Reclame Aqui ou no Google.

- Também é possível consultar o [Consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), no endereço <http://consumidor.gov.br>, que é uma plataforma governamental onde o consumidor pode verificar a reputação e o índice de resposta das empresas.

## » SHOPEE COMPRA COM DEFEITO

A consumidora Ana Paula comprou luzes pequenas para usar em um evento no qual era decoradora. Ao receber o pacote e fazer o teste, percebeu que não estavam funcionando. Ela pediu o reembolso, mas só tinha a opção de devolução para, depois, conseguir o reembolso. Devido à proximidade do evento, ela optou por pedir o dinheiro de volta e solicitar que alguém consertasse as luzinhas com o dinheiro do resarcimento. Porém, segundo ela, a empresa nunca deu um retorno, e o pedido continua em análise. "Meu evento é no próximo sábado, e eu não tenho as luzes. Mesmo com o vídeo e as fotos comprovando o não funcionamento da minha compra, meu pedido está eternamente em análise, e eu não sei o que fazer", diz.

### Resposta da empresa:

"Referente à solicitação da consumidora, a Shopee informa que o time de atendimento já está em contato com a cliente para dar continuidade à resolução do caso. A plataforma reforça que, conforme previsto na Política de Reembolso e Devolução, quando um produto apresenta problemas não decorrentes de mau uso, a Shopee avalia as evidências enviadas pelo comprador via devolução do



item e facilita a negociação entre as partes e o respectivo reembolso. Reiteramos que todas as solicitações devem ser feitas exclusivamente pelo aplicativo da Shopee, nosso canal oficial de atendimento."

### Resposta da consumidora:

"Eu quero saber como eu fico nessa situação. O evento já é no sábado, e eu não tenho a decoração. Fiquei totalmente no prejuízo."

## » ACQUA SPA SERVIÇO NÃO PRESTADO

A consumidora Rebecca Magalhães relata que fechou um pacote de massagem no Acqua Spa. No dia da sessão, recebeu uma mensagem de cancelamento do serviço, alegando problemas de energia na clínica. Depois de uma semana, Rebecca tentou entrar em contato com o estabelecimento, mas não recebeu retorno em nenhum dos canais de comunicação. Meses depois, o problema ainda não foi solucionado, os canais de contato não existem mais, tampouco o estabelecimento físico.

### Resposta da empresa:

"Todos os meios de contato da empresa estão desativados. De acordo com o Procon-DF, em casos como esse, o consumidor deve registrar a denúncia no site oficial do Instituto de Defesa do Consumidor ou buscar atendimento presencial em regiões onde esse serviço é disponibilizado. Após a denúncia, os responsáveis darão prosseguimento jurídico ao caso."

### Resposta da consumidora:

"Tentei contato com eles, nunca me retornaram, telefone e WhatsApp inexistentes. Isso tem uns dois meses, perdi uns R\$ 400. Passei lá na porta da clínica na semana passada e está tudo abandonado, liguei de novo, e não me atendem."

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

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.df@abr.com.br](mailto:consumidor.df@abr.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