

Rede de hotéis indenizará hóspede que teve mala furtada em recepção

A 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo manteve a decisão da 3ª Vara Cível do Foro Regional do Jabaquara, na capital paulista, proferida pela juíza Lídia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini, que determinou que uma rede de hotéis indenize hóspede que teve uma mala furtada na recepção. As reparações por danos morais e materiais totalizam mais de R\$ 13 mil.

Narram os autos que a autora da ação efetuava o pagamento da conta na recepção do hotel quando um indivíduo entrou no local e subtraiu sua bagagem. Em razão dos fatos, teve de ir à delegacia e perdeu o voo.

O relator do recurso, desembargador Monte Serrat, afastou a alegação de culpa exclusiva da vítima, salientando que o próprio contrato de hospedagem estabelece o depósito legal dos bens e que o [Código de Defesa do Consumidor](#) confere ao hotel a responsabilidade por defeito na prestação do serviço, independentemente de culpa.

“Se houve o ingresso de uma pessoa no estabelecimento, que subtraiu a bagagem da autora, e saiu do hotel sem que nenhuma medida de segurança tenha sido adotada para coibir o ato e garantir que o furto não fosse consumado, obviamente o serviço não foi prestado com a segurança que dele se podia razoavelmente esperar”, frisou o magistrado.

“A relação estabelecida entre hóspede e hospedeiro é caracterizada pela fidúcia, pela confiança que o hospedeiro incute ao mercado consumidor. Assim, espera-se que o estabelecimento garanta a segurança dos hóspedes e de seus bens”, concluiu o relator.

Completaram a turma de julgamento, que foi unânime, os desembargadores Paulo Alonso e Carlos Russo. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-SP.*

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
Processo 1019428-15.2018.8.26.0003

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-abr-02/rede-de-hoteis-indenizara-hospede-que-teve-mala-furtada-em-recepcao/>

