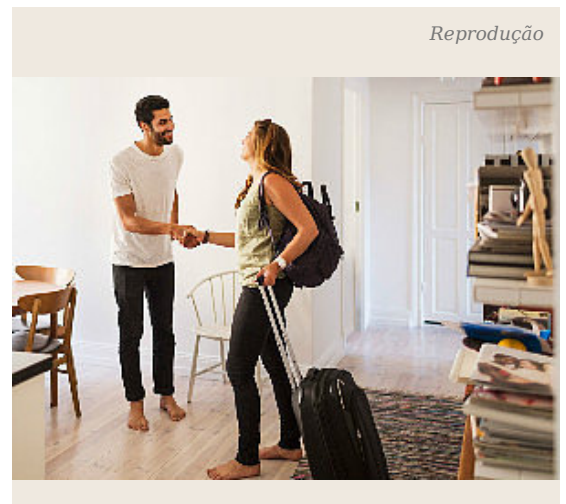


Check-in e check-out: o que muda com a nova portaria do turismo?

01/10/2025

A atividade de hospedagem, em razão de sua importância econômica e social, encontra-se regulamentada pela Lei nº 11.771/2008 (Lei Geral do Turismo — LGT), que disciplina a atuação dos prestadores de serviços turísticos e define parâmetros de proteção ao consumidor. Recentemente, entretanto, voltou ao debate público a questão da duração da diária hoteleira e dos horários de *check-in* e *check-out*. Em alguns estados, como Minas Gerais, por exemplo, passaram a tramitar projetos de lei que pretendiam fixar a diária em 24 horas corridas, estabelecendo horários pré-determinados como regra geral.

Diante da relevância do tema e da necessidade de uniformização em âmbito nacional, coube à União, no exercício de sua competência privativa e por meio do ministro do Turismo, Celso Sabino, editar em 16 de setembro de 2025 a Portaria MTur nº 28/2025. O ato normativo regulamenta o artigo 23, § 6º da Lei nº 11.771/2008 e fixa critérios e diretrizes mais específicas sobre *check-in*, *check-out* e procedimentos de limpeza e arrumação em meios de hospedagem. Embora tenha surgido em resposta a demandas de consumidores por maior transparência, a norma também assegura direitos relevantes aos fornecedores do setor, inclusive hotéis e plataformas de intermediação.



O Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (Fohb) posicionou-se favoravelmente à regulamentação do tema por meio de portaria federal, em consonância com a Lei Geral do Turismo. Em artigo, o presidente executivo da entidade, Orlando de Souza, e o advogado Leonardo Volpatti ressaltaram que a regulamentação nacional contribui para evitar judicializações, amplia a transparência para o consumidor e assegura maior uniformidade nas práticas de hospedagem em todo o país.

A entidade também alertou que a fixação de horários por meio de leis estaduais, além de afrontar a Constituição, poderia engessar a operação hoteleira, aumentar custos e contrariar as boas práticas internacionais, pautadas na autorregulação setorial e na clareza contratual.

Regulamentação vale para todos os tipos de hospedagem

A Portaria nº 28/2025, ao regulamentar o dispositivo, não restringe sua aplicação apenas aos hotéis, mas a estende a todos os meios de hospedagem, como pousadas, resorts, flats, hostels,

albergues e similares. Trata-se, portanto, de uma norma de caráter setorial e abrangente, aplicável a todo o segmento de hospedagem.

Sua vigência terá início 90 dias após a publicação oficial. Assim, a partir de 15 de dezembro, passam a valer as novas regras referentes às diárias, período em que os estabelecimentos deverão se adequar à nova realidade.

Mas, afinal, quais são as principais alterações trazidas pela Portaria?

- **a) Fixação da diária em 24 horas**

O ato normativo pacifica divergências interpretativas ao reconhecer que a diária corresponde a 24 horas. Anteriormente a portaria não havia uma padronização legal clara e a maioria dos hotéis consideravam a diária não como 24 h, mas dentro de “faixas horárias” (ex.: 14h até 12h do dia seguinte). Essa padronização garante segurança jurídica aos fornecedores, evitando discussões sobre proporcionalidade da cobrança.

- **b) Intervalo de até 3 horas para higienização**

Foi reconhecido o direito dos empreendimentos de reservar até 3 horas entre o *check-out* e o *check-in* para limpeza e arrumação da unidade habitacional. Esse intervalo é considerado parte da diária, ou seja, dentro das 24 horas acima referida, de modo que não se caracteriza prestação onerosa adicional.

Os requisitos mínimos de limpeza também foram definidos e incluem a higienização completa do quarto, a troca da roupa de cama e a troca das toalhas.

- **c) Possibilidade de cobrança por *early check-in* e *late check-out***

A portaria legitima expressamente a prática de tarifas diferenciadas para entrada antecipada e saída postergada, desde que previamente informadas. Trata-se de consolidação normativa de um direito do fornecedor de precificação de serviços acessórios.

- **d) Direito à comunicação clara e prévia**

Os estabelecimentos podem definir livremente os horários de entrada e saída, bem informar o tempo estimado para limpeza. Essa exigência dialoga com o artigo 6º, III, do CDC (direito à informação), mas também protege o fornecedor contra alegações de omissão ou prática abusiva.

- **e) Dispensa da limpeza pelo hóspede**



A norma prevê a possibilidade de o hóspede renunciar expressamente aos serviços de limpeza, arrumação e troca de lençóis durante a estada, desde que mantidas condições sanitárias adequadas. Assim, o fornecedor se resguarda de responsabilidades por eventual recusa do consumidor.

- **f) Registro de Hóspedes (FNRH) em formato digital.**

Segundo o governo, a medida traz vantagens para os hóspedes ao permitir a realização do check-in antecipado de forma digital. Já para os hotéis, diminui gastos com papel e aumenta a agilidade do atendimento.

- **g) Fiscalização centralizada**

A portaria atribui ao Ministério do Turismo a competência de fiscalização e eventual aplicação de sanções, reforçando o caráter administrativo e regulatório do setor.

Sendo assim, a Portaria MTur nº 28/2025 representa importante marco regulatório para o setor de hospedagem. Embora concebida sob o enfoque da proteção do consumidor, sua aplicação assegura direitos relevantes aos fornecedores, reforçando sua autonomia, legitimando práticas consolidadas e ampliando a segurança jurídica das relações.

Em harmonia com a Lei Geral do Turismo e o Código de Defesa do Consumidor, a norma consolida um equilíbrio regulatório, em que consumidores têm garantida a transparência e fornecedores obtêm respaldo para práticas comerciais essenciais à viabilidade do negócio.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-out-01/check-in-e-check-out-o-que-muda-com-a-nova-portaria-do-turismo/>