

# Airbnb deve indenizar por divergência entre anúncio e hospedagem

A plataforma digital Airbnb deve indenizar uma consumidora em R\$ 3 mil por falhas na hospedagem decorrentes da ausência de itens anunciados. A decisão é do 2º Juizado Especial Cível e Criminal de Samambaia (DF), que reconheceu a responsabilidade da empresa na [cadeia de consumo](#).

Segundo a autora da ação, o anúncio em que ela fez a reserva de um apartamento informava que havia máquina de lavar roupas no imóvel, bem como fornecimento de roupa de cama e cobertores para os hóspedes. Ao chegar ao local, no entanto, ela foi surpreendida pela ausência da máquina e pela quantidade insuficiente dos itens de cama.

A autora também argumentou que houve ausência de fornecimento imediato de energia elétrica em razão de um sistema do imóvel voltado à economia.

Segundo ela, a informação sobre a ativação da energia não foi repassada pelo anfitrião e não constava no anúncio, e apenas o banheiro da suíte pôde ser utilizado, o que obrigou toda a família a compartilhar um único sanitário durante a estadia.

Em sua defesa, a plataforma afirmou que os anfitriões são os administradores dos imóveis e que somente eles têm ingerência sobre o conteúdo dos anúncios. E sustentou ainda que a falha no fornecimento de energia ocorreu de maneira pontual, o que não teria afetado o uso da acomodação.

## Plataformas integram cadeia

Ao julgar o caso, o juiz Marcio Antonio Santos Rocha explicou que as plataformas digitais que ofertam serviços de hospedagem integram a cadeia de consumo e respondem, de forma solidária e objetiva, pelos danos causados aos consumidores.

No caso concreto, segundo o julgador, as situações vivenciadas pela autora “superaram o mero aborrecimento, as quais, sem dúvida, causaram o dano moral pretendido, já que feriram aspectos íntimos de sua personalidade, bem como afetaram sua própria valoração no meio em que vive e atua, não tendo sido respeitada como cidadã e consumidora”.

Quanto ao dano material, o juiz disse que o apartamento foi utilizado e que “não há que se falar em abatimento no valor pago pela hospedagem”.

Dessa forma, a plataforma foi condenada a pagar à autora a quantia de R\$ 3 mil, a título de danos morais. Os anfitriões e a autora firmaram acordo no curso do processo. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 0712021-94.2025.8.07.0009**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-jan-28/airbnb-deve-indenizar-por-divergencia-entre-anuncio-e-hospedagem-2/>

