

Descontentamento tardio com localização de hospedagem não dá direito a reembolso

O 3º Núcleo de Justiça 4.0 — Cível Privado do [Tribunal de Justiça de Minas Gerais](#) acolheu o recurso de uma plataforma digital especializada em [aluguéis de imóveis por temporada](#) para reformar a sentença que a havia condenado a indenizar um hóspede.



O colegiado entendeu que o descontentamento com a localização do apartamento não permitia o cancelamento tardio [com reembolso](#), afastando a configuração de [falha na prestação de serviço](#).

O caso teve origem em Juiz de Fora (MG). O consumidor relatou no processo que reservou uma acomodação por oito diárias em Santiago, no Chile, por R\$ 1.110,32. Ao chegar ao local para fazer o check-in, ele notou que o portão estava com defeito, o que impediu sua entrada no imóvel.

O autor da ação relatou que acionou o suporte da plataforma, mas não conseguiu assistência, nem a devolução do dinheiro, e precisou contratar outra hospedagem às pressas.

Na primeira instância, o juízo julgou procedentes os pedidos e condenou a plataforma a pagar R\$ 2.279 em [danos materiais](#), relativos à hospedagem, e R\$ 10 mil em [danos morais](#).

A empresa recorreu argumentando que atua apenas como intermediária de anúncios e que o anfitrião é o único responsável pelo imóvel locado. Além disso, defendeu que a acomodação ficou inteiramente à disposição do hóspede, já que a reserva em nenhum momento foi formalmente cancelada no sistema pelo usuário.

Cadeia de serviço

O relator do recurso, desembargador Fausto Bawden, citou precedentes do TJ-MG que consolidam o entendimento de que a plataforma virtual que faz intermediação de hospedagem integra a cadeia de fornecedores e [responde solidariamente](#) por eventuais danos.

Ao analisar as provas, entretanto, o magistrado concluiu que não houve falha na prestação do serviço por parte da empresa.

O relator observou que o material probatório (especialmente os registros de conversas no aplicativo) demonstrou que a motivação para a desistência não foi o portão supostamente estragado, mas o descontentamento do autor com a localização do imóvel. Nas mensagens, o hóspede relatou ao anfitrião que o bairro era afastado da rota dos passeios turísticos, tinha acesso difícil e um “clima hostil”.

O voto enfatizou ainda que a reserva nunca foi cancelada pelo hóspede, que se limitou a solicitar reembolso parcial após já ter feito a locação de outro imóvel.

Os desembargadores Fernando Caldeira Brant e Claret de Moraes acompanharam o voto do relator. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-MG.*

Processo 1.0000.25.356516-2/001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-jun-11/descontentamento-tardio-com-localizacao-de-hospedagem-nao-da-direito-a-reembolso-5/>