



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº , DE 2025.
(Sr. Domingos Neto)

Dispõe sobre a responsabilidade objetiva das plataformas de intermediação de hospedagem por falhas na prestação de serviço e estabelece prazos para solução de problemas reportados pelos consumidores.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece a responsabilidade objetiva das plataformas digitais que intermediam reservas de hospedagem e fixa prazos para solução de problemas oriundos de falhas na prestação do serviço.

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se plataforma de intermediação de hospedagem toda pessoa jurídica que atue como intermediária entre consumidores e prestadores de serviço de hospedagem, essas pessoas físicas ou jurídicas, mediante a oferta de imóveis para locação temporária.

Art. 3º As plataformas de intermediação de hospedagem são objetivamente responsáveis por danos materiais e morais causados aos consumidores em razão de informações falsas, de possível inexistência da hospedagem contratada ou quaisquer outros problemas que impeçam a execução do serviço contratado ou tenham resultado aquém da propaganda ofertada.

Art. 4º É de responsabilidade das plataformas de intermediação de hospedagem a verificação contínua da veracidade das publicações e anúncios ofertados em seu sítios digitais ou outros quaisquer meios de comunicação que utilize.

Art. 5º As plataformas responderão solidariamente aos prestadores de serviço por prejuízos causados aos consumidores, exceto quando comprovarem fraude exclusiva do usuário ou força maior.

Art. 6º No caso de impossibilidade de usufruir da hospedagem contratada por responsabilidade do anfitrião ou da plataforma, esta deverá oferecer ao consumidor, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar da comunicação do problema:





CÂMARA DOS DEPUTADOS

I - Hospedagem de qualidade equivalente ou superior à contratada, independente do valor da nova reserva, ou;

II - Restituição imediata do valor pago, acrescido de indenização equivalente a 100% (cem por cento) do valor da reserva original.

Art. 7º O descumprimento dos prazos e deveres estabelecidos nesta Lei sujeitará as plataformas a:

I - Multa de até 100% (cem por cento) do valor da reserva, em favor do consumidor prejudicado;

II - Suspensão temporária da atividade no Brasil, em caso de reincidência contumaz, em processo administrativo a ser conduzido pela Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON, ou outro que a substitua;

III - Outras sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

O Projeto de Lei tem por escopo primordial a proteção do consumidor que, no contexto da economia digital, utiliza plataformas online para reserva de hospedagem, inserindo-se, assim, em um cenário de intensa transformação do mercado turístico.

Essa modernização, embora propicie inovações e amplie o acesso a serviços de hospedagem, também impõe desafios relevantes, haja vista o crescente número de relatos de consumidores surpreendidos por ofertas fraudulentas ou pela inexistência de acomodações anunciadas. Tais fatos evidenciam a necessidade imperiosa de regulação específica sobre a responsabilidade das referidas plataformas, a fim de preservar os direitos dos usuários e garantir a segurança jurídica nas relações contratuais firmadas.

A adoção da responsabilidade objetiva pelas plataformas digitais representa uma evolução paradigmática na proteção dos consumidores e turistas. Essa modalidade de responsabilidade dispensa a comprovação de culpa - clássica do direito consumerista, impondo às empresas a obrigação de adotar medidas preventivas eficazes, que evitem a ocorrência de fraudes e assegurem a transparência e a boa-fé na celebração dos contratos realizados por meio de suas interfaces.





CÂMARA DOS DEPUTADOS

O estabelecimento de um prazo de 24 (vinte e quatro) horas para resposta e resolução de eventuais problemas reflete o compromisso com a celeridade e a eficiência na prestação dos serviços, protegendo o consumidor em momentos de maior vulnerabilidade, como viagens e eventos de grande porte.

Ademais, o crescimento acelerado da economia turística, impulsionado pela popularização das plataformas digitais de hospedagem, exige uma proteção jurídica reforçada não somente para os consumidores, mas também para os turistas, cuja confiança é elemento indispensável à consolidação do mercado.

O novo papel assumido pelas plataformas no ambiente turístico impõe um rigor maior na fiscalização dos anúncios e na verificação das informações disponibilizadas, sob pena de ocasionar prejuízos significativos à coletividade e de comprometer a imagem do setor como um todo. Dessa forma, a previsão de indenização e a imposição de sanções administrativas configuram instrumentos eficazes para coibir práticas negligentes, promovendo, ao mesmo tempo, a adoção de mecanismos mais robustos de controle e monitoramento.

Ressalta-se, ainda, que o presente projeto de lei se fundamenta em princípios basilares do ordenamento jurídico, como a proteção da dignidade da pessoa humana e o respeito à boa-fé objetiva, os quais devem permear todas as relações de consumo. A responsabilização objetiva das plataformas, nesse contexto, não se constitui em uma restrição arbitrária ao desenvolvimento tecnológico e econômico, mas sim em uma medida equilibrada que visa harmonizar os interesses privados e coletivos, promovendo a segurança jurídica e a confiança dos usuários nos serviços prestados.

Em última análise, a iniciativa proposta representa um avanço substancial na defesa dos direitos dos consumidores e turistas, contribuindo para a consolidação de um mercado de hospedagens temporárias mais transparente e confiável.

Diante do exposto, solicitamos o apoio dos parlamentares para a aprovação deste projeto de lei, de modo a fortalecer a proteção dos consumidores e garantir que os serviços prestados pelas plataformas digitais sejam executados de forma transparente, confiável e segura.

Sala das Sessões, 10 de março de 2025.

Deputado DOMINGOS NETO
PSD/CE

