

RESPONSABILIDADE CIVIL DOS HOTÉIS

CIVIL LIABILITY OF HOTELS

Tissiane Schmidt Dolci*

Marcelo Oliveira da Silva**

Resumo

O presente artigo propõe a discussão das teorias que fundamentam a responsabilidade civil, por meio da revisão bibliográfica. Da análise teórica, conclui-se que todos os estabelecimentos comerciais turísticos, em especial os hotéis, são responsáveis por quaisquer danos causados a pessoa independentemente de agirem com culpa. A pesquisa desenvolvida no curso de Tecnólogo em Hotelaria da Faculdade de Tecnologia do Senac/RS buscou identificar quais são os processos judiciais em curso. Dos casos concretos levantados, criam-se ações preventivas.

Palavras-chave: Hotelaria, Direito, Responsabilidade Civil.

Abstract

This article aims to discuss the theories upon which the concept of civil liability is based, through a bibliographical review. From the theoretical analysis, one concludes that all tourism-related companies, especially hotels, are considered as responsible parties for any damage caused to a person, culpability notwithstanding. The research developed at the “Tecnólogo em Hotelaria” course of Faculdade de Tecnologia do Senac RS (Brazil), sought to identify which types of lawsuits are being brought to court against hotels. Preventive policies are defined based on the cases studied.

* - Mestre em Turismo e graduada em Tecnologia em Hotelaria pela UCS, coordenadora da pós-graduação, pesquisa e extensão da Faculdade de Tecnologia Senac/RS e Faculdade Senac/RS, professora do Curso de Tecnologia em Hotelaria da Faculdade Senac/RS, docente do Bacharelado em Hotelaria da Universidade de Caxias do Sul. Endereço eletrônico: tsdolci@senacrs.com.br.

** - Especialista em educação e graduado em Direito pela Fundação Universidade Federal do Rio Grande, professor no Curso de Tecnologia em Hotelaria da Faculdade de Tecnologia Senac/RS e da especialização em Hotelaria com ênfase em Marketing da Faculdade de Tecnologia Senac Pelotas. Endereço eletrônico: moliveiras@gmail.com.

Keywords: Hospitality Management Studies, Law, Civil Liability, Hotels and Civil Liability.

Introdução

Desde o ingresso do novo ordenamento civil brasileiro em 2002, a teoria do risco rege a responsabilidade civil. Para tal teoria, há responsabilidade civil sem que se verifique culpa, seja ela com vontade (dolo) ou devido à negligência, imprudência ou imperícia (culpa em sentido estrito). No entanto, a teoria subjetiva, que prevê a ocorrência de culpa, não deixou de vigor em nosso arcabouço legal. Os meios de hospedagem, como qualquer outro estabelecimento comercial de bens e serviços, são responsáveis civilmente por todos os eventos que causem dano aos seus clientes.

Pela experiência em sala de aula dos professores e relatos de acontecimentos, sentiu-se a necessidade de um estudo mais aprofundado sobre as questões jurídicas que envolvem o ramo hoteleiro, em especial sobre a responsabilidade civil. O presente artigo é fruto da pesquisa desenvolvida na Faculdade de Tecnologia do Senac/RS no curso de Tecnologia em Hotelaria, na linha de pesquisa Hotelaria e Prestação de Serviços. A pesquisa foi desenvolvida como uma forma de contribuir para o preenchimento dessa lacuna detectada. Nesse sentido, a pesquisa une coleta e tratamento de dados à teoria já desenvolvida pelos juristas. A pesquisa tem o objetivo final de desenvolver uma metodologia eficaz para a diminuição do número de processos judiciais enfrentados por hotéis.

Muitos casos de responsabilidade civil podem ser evitados com a rápida reparação do dano, ou com alguma forma de compensação, resultando em menor prejuízo de tempo e de recursos para o hotel ou empreendimento turístico. Em outras palavras, o que pareceria inicialmente um custo para o hotel pode evitar um processo judicial futuro. Mesmo que nem todos os danos ocorridos em meios de hospedagem cheguem ao judiciário, há, certamente, o prejuízo para a imagem do hotel, o que pode ser muito mais custoso que uma ação na justiça. A pesquisa buscou descobrir quais são as causas mais comuns que tramitam no foro central da cidade de Porto Alegre, durante os meses de maio a outubro de 2008.

Vale ressaltar que a regra de direito para o local do ingresso da ação é sempre a do domicílio do consumidor lesado, ou seja, o domicílio do hóspede. Portanto, os dados coletados referem-se a ações iniciadas por pessoas residentes em Porto Alegre. Exceto dois processos, todos os meios de hospedagem estão localizados em outras cidades. Somente os departamentos jurídicos dos hotéis poderiam fornecer os dados relativos às demandas que os mesmos sofrem e que são interpostas por consumidores hospedados na cidade.

1. Responsabilidade civil

Na história da humanidade, a noção de responsabilidade sempre esteve ligada à proteção dos bens e da integridade da pessoa. Quando nosso patrimônio, por exemplo, sofre agressão de outra pessoa, buscam-se formas de impedir, retomar o que é nosso, ou alguma compensação financeira, seja por via legal ou não. Faz-se necessário, para um maior entendimento, apresentar um conceito de responsabilidade civil.

Embora perpassasse outras áreas do conhecimento, o conceito de responsabilidade está intimamente ligado à moral e ao direito. A primeira determina que todas as ações sejam moralmente corretas para cada indivíduo, enquanto que o direito externa as condutas aceitáveis e possíveis para a sociedade. Para o direito, sempre que houver qualquer acontecimento que implique dano para alguém deve haver a restituição do equilíbrio social. Para Alonso (2000, p. 3), quando há uma transgressão que implique dano, o dever “não constitui tão-somente uma reprovação (moral), mas se impõe como um dever de reparação (jurídica)”.

Além, da responsabilidade moral, há dois grandes tipos de responsabilidade com força de lei, ou seja, obrigam as partes: a responsabilidade penal e a responsabilidade civil. A responsabilidade penal, pela própria natureza do Direito Penal, é a violação de um direito público, que representa um prejuízo para a sociedade. Na maioria das vezes é o particular que sofre o prejuízo, entretanto o débito é com a sociedade. Quando um indivíduo é condenado penalmente deve cumprir pena de modo a restabelecer o equilí-

brio social rompido e ser reabilitado para o convívio social. Já a responsabilidade civil, objeto do nosso estudo, busca reparar o dano causado à pessoa, restituindo o *statu quo ante* (estado das coisas em determinado momento) ou com uma indenização em moeda corrente. Neste caso, trata-se de direito privado, ou seja, de interesse primordial da pessoa afetada pelo dano. Ainda assim, não se pode descartar o interesse da sociedade em punir quem causa dano e restituir ou indenizar a vítima. Alonso (2000, p. 3) afirma que a responsabilidade civil tem como interesse primordial “restabelecer o equilíbrio jurídico alterado ou desfeito pela lesão, possibilitando à vítima pleitear a reparação do dano sofrido”.

Pode-se conceituar responsabilidade civil como sendo a obrigação que uma pessoa natural ou jurídica tem de ressarcir e reparar os danos ou prejuízos causados injustamente a outra pessoa seja por imposição contratual ou não. Esse dever resulta de ação ou omissão da própria pessoa, objetos ou animais sob sua responsabilidade, por imposição legal ou do risco da atividade. Os danos podem ser os mais variados, desde o patrimonial ao moral, ao relacionado com a imagem da pessoa ou com o meio ambiente.

Em uma primeira acepção, a responsabilidade civil pode ser derivada de um contrato entre as partes (responsabilidade contratual), ou de uma imposição legal (responsabilidade extracontratual). Como bem resume Cavaliari Filho (1999, p. 26):

Se preexiste um vínculo obrigacional, e o dever de indenizar é consequência do inadimplemento, temos responsabilidade contratual, também chamada de ilícito contratual ou relativo; se esse dever surge em virtude de lesão a direito subjetivo, sem que entre o ofensor e vítima preexista qualquer relação jurídica que o possibilite, temos a responsabilidade extracontratual, também chamada de ilícito aquiliano ou absoluto.

O que na hotelaria pode ser exemplificado no caso de um contrato de reserva, que obriga as partes, o não cumprimento do mesmo por parte do hotel em função de *overbooking* configura responsabilidade civil contratual. Nas ações judiciais pesquisadas, há um processo contra um hotel na cidade litorânea de Torres, em que os autores, mesmo com reserva, não se hospedaram no hotel por venda excessiva de unidades habitacionais durante a Semana Santa.

Já a responsabilidade extracontratual, o dever decorre de violação de um dever legal, e não de um contrato estabelecido entre as partes. O que significa que o indivíduo mesmo não hospedado no hotel, com contrato de hospedagem, pode estar abrigado pela lei caso sofra algum dano. Por exemplo, a pessoa aguarda hóspede no saguão do hotel e ocorre um assalto e seus pertences são roubados. O meio de hospedagem tem o dever de indenizar essa pessoa, mesmo que com ela não tenha firmado contrato.

Nas duas situações apresentadas há o dever de reparar os danos causados pelo ou no estabelecimento. Nosso ordenamento jurídico, como a maioria dos ordenamentos, acata tanto a responsabilidade civil contratual quanto a extracontratual. A seguir, trata-se da base para determinar-se a ocorrência da responsabilidade civil.

2. Fundamento da responsabilidade civil: teoria subjetiva e teoria objetiva

Há que se tratar de um dos assuntos mais discutidos na responsabilidade civil, ou seja, o seu fundamento, que se traduz em duas grandes teorias: a subjetiva e a objetiva. Na teoria subjetiva ou teoria da culpa o fundamento da responsabilidade civil é a culpa em seu sentido amplo, que se divide em dolo e culpa em sentido estrito. Por sua vez, a teoria objetiva, denominada também de teoria do risco, fundamenta-se no risco de causar dano a qualquer pessoa pelo simples exercício de uma atividade.

O Código Civil Brasileiro preceitua em seu artigo 927, do Título IX – Responsabilidade Civil, e capítulo I – Da Obrigação de Indenizar:

Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Para entendermos as determinações do artigo 927 deve-se primeiro compreender o que o próprio Código Civil estabelece por ato ilícito. O ar-

tigo 186 conceitua ato ilícito: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.

Nosso ordenamento acatou tanto a teoria subjetiva quanto a teoria objetiva aplicando-as de forma complementar e não excludentes. O artigo 927 no seu *caput* prevê a responsabilidade civil decorrente da culpa, que atende aos requisitos da teoria subjetiva. Por outro lado, o seu parágrafo único trata da responsabilidade civil sem culpa nos casos em que a lei determina e naqueles decorrentes do risco da natureza da atividade.

A teoria subjetiva estabelece que haja sempre uma ação ou omissão de uma pessoa. O fundamento é a culpa do causador do dano. A culpa em sentido amplo divide-se em: dolo, quando há intenção de causar o prejuízo, e em culpa em sentido estrito, nos casos de imprudência, imperícia e negligência.

Na base da teoria da culpa, segundo Pereira (1990, p.15), “está presente uma finalidade punitiva ao infrator aliada a uma necessidade que eu designo de pedagógica, a que não é estranha a idéia de garantia para a vítima, e de solidariedade que a sociedade humana deve-lhe prestar”. A teoria da culpa está intimamente ligada a um ato ilícito, ou seja, também é punível penalmente. Neste caso, pode-se falar em culpa, em vontade de acarretar dano a alguém, falta de cuidado e atenção devidos, e condenação penal e civil.

Com a evolução da indústria e do comércio, e, por consequência, o aumento dos riscos causados pela atividade econômica, desenvolveu-se a teoria do risco, para abrigar os danos causados independentemente de culpa. Como informa Alonso (2000, p.11), “alta tecnologia, em que a máquina faz parte da vida de todos, e a produção de bens em grande escala criaram uma situação de perigo à saúde e à vida humana. Não havia como limitar a responsabilidade civil aos critérios da culpa”.

Silva (1999, p. 9) entende que “na responsabilidade civil objetiva não nos preocupamos com o elemento subjetivo da culpa, mas sim tão somente com o nexos de causalidade, ou seja, o liame entre causa e efeito”. Cavaliari Filho (1999) complementa a ideia afirmando que não importa se a responsabilidade decorre de um contrato firmado entre as partes ou não, interessa provar a ligação (nexo causal) entre o dano sofrido e quem causou o dano. Enquanto que, na teoria subjetiva o elemento fundamental

é a conduta culposa (dolo ou culpa em sentido estrito) do agente, na teoria objetiva é o nexo de causa e efeito.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, também cuida da regulamentação da responsabilidade civil nas relações de consumo. O CDC adota a teoria objetiva em seu artigo 12, que determina a responsabilidade do fabricante, produtor, construtor e importador, independentemente de culpa. Segundo Rocha (2000, p. 91), a legislação de defesa do consumidor no Brasil está “afinada com os estudos e legislação modernos existentes em países industrializados”. A afirmação deve-se à própria adoção da teoria do risco pelo CDC.

Atheniense (2004, p.14) conclui que:

A expressiva mudança no CDC veio instaurar na relação de consumo “a responsabilidade civil objetiva”. Essa responsabilidade favoreceu o consumidor lesado (aquele que não tem como repassar seus prejuízos), perante a persuasão oculta ou pelos sutis comportamentos de mercado lesivos ao interesse geral.

A autora faz tal afirmação com base na necessidade do consumidor antes de o CDC ter que provar que quem causou o dano agiu com culpa. Com a adoção da responsabilidade objetiva, sem culpa, basta o consumidor provar o vínculo existente entre o dano e o demandado, aqui um meio de hospedagem.

Há que se tratar, também, dos casos de exclusão da responsabilidade civil: a) culpa concorrente, na qual tanto o consumidor quanto o fornecedor de bens e serviços concorrem com suas condutas para que haja o dano; b) o dano já foi reparado, vale dizer que podem restar danos morais a serem indenizados; c) culpa exclusiva de quem sofreu o dano, d) e o acontecimento de caso fortuito e de força maior.

Dos casos apresentados de não incidência ou incidência parcial da responsabilidade civil, os conceitos de caso fortuito e de força maior são muito discutidos pela doutrina. Entretanto, o Código Civil resolveu a questão equiparando os dois no parágrafo único de seu artigo 393: “O caso fortuito ou de força maior verifica-se no fato necessário, cujos efeitos não era possível evitar ou impedir”. Tradicionalmente, conceitua-se caso fortuito como sendo forças da natureza (chuvas, inundações, ter-

remotos, entre outras) e força maior para as forças humanas irresistíveis (revoluções, levantes armados).

Uma reserva efetuada antecipadamente pode ser cancelada se houver um caso fortuito, como por exemplo, chuvas torrenciais que acabaram por inundar a região onde se localiza o hotel. Se houve pagamento adiantado, o valor pode ser devolvido ou agendado para outra data, conforme o que foi estabelecido no contrato de reserva. O Manual de Conduta Hoteleira, elaborado pelo Ministério do Turismo em conjunto com a Universidade Nacional de Brasília, apresenta um caso em que o hotel é responsável civilmente por danos a hóspede, mesmo ocorrendo caso fortuito. No exemplo apresentado no manual, o hóspede, antes de se deslocar para a região afetada pelas chuvas, pergunta ao estabelecimento se há condições de hospedagem. Ao receber a resposta afirmativa, de fato se hospeda e passa por todas as dificuldades esperadas em uma região alagada, como falta de luz, impossibilidade de locomoção e de visita aos pontos turísticos.

Vistas algumas questões teóricas pertinentes à matéria em estudo, trata-se, a seguir, da metodologia utilizada para o desenvolvimento da pesquisa e da análise das informações obtidas.

3. Metodologia

A metodologia utilizada neste estudo foi a pesquisa exploratória, com corte qualitativo. Inicialmente pesquisou-se na bibliografia para elaborar o referencial teórico sobre a temática tratada. Logo definiu-se como campo de estudo os processos jurídicos que tramitam no Foro Central da comarca de Porto Alegre, no estado do Rio Grande do Sul. Utilizou-se o Sistema Themis, sistema de informações forense, para obter uma listagem preliminar dos processos que continham as palavras-chave: hotel; motel; *resort*; condomínio e flat. A listagem apresentou um total de 219 processos. Dessa base, foram selecionadas 84 ações judiciais que tinham como réu meios de hospedagem.

Realizou-se a coleta das informações dos processos por meio do preenchimento de uma ficha de levantamento de dados com número do processo, vara em que tramita, partes (autor e réu), resumo da causa de pedir. Destes 84, 45 processos judiciais foram excluídos em função de não tratarem de ações de

indenização fundamentadas na responsabilidade civil do hotel. A razão para a exclusão de 45 processos judiciais foi a causa de pedir, ou seja, o fato de que não tratavam de responsabilidade civil. Os processos judiciais tratavam de cobrança (impostos, serviços efetuados, duplicatas, aluguel de terreno, contas telefônicas e cheques emitidos), dissolução de contrato de tempo compartilhado e de locação de unidade habitacional por período de 20 anos.

Dos processos consultados, 19 não estavam disponíveis nos cartórios do Foro Central. Destes, 4 estavam com o perito, 6 com recurso para o Tribunal de Justiça, 5 em carga com o advogado, 4 para conclusão do juiz, o que impossibilitou a verificação da causa de pedir. Antes do término da pesquisa, voltou-se a consultar tais processos, que continuaram indisponíveis. Por tanto, foram efetivamente 20 ações coletadas, que tinham como fundamento do pedido a responsabilidade civil.

Após a coleta de informações foi necessária a organização dos processos judiciais em categorias para se efetuar a análise e a interpretação dos dados. A seguir, expõe-se a análise das informações coletadas.

4. Responsabilidade civil na Hotelaria: análise dos dados

O nosso Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor adotam a teoria do risco. Segundo essa teoria, o dever de indenizar “não mais encontra amparo no caráter da conduta do agente causador do dano, mas sim no risco que o exercício de sua atividade causa para terceiros, em função do proveito econômico daí resultante”, no entendimento de Silva (1990, p.16).

A responsabilidade civil de um hotel é determinada pelas duas teorias vigentes no ordenamento brasileiro: a teoria da culpa ou teoria subjetiva e a teoria do risco ou objetiva. O hotel só responderá por culpa quando esta restar devidamente provada. O próprio Código Civil elenca pessoas responsáveis civilmente. Interessa-nos em especial o artigo 932, inciso IV, que determina:

Art. 932. São também responsáveis pela reparação civil: [...] IV - os donos de hotéis, hospedarias, casas ou estabelecimentos onde se albergue por dinheiro, mesmo para fins de educação, pelos seus hóspedes, moradores e educandos.

Tendo esses pressupostos teóricos como fundamento, analisaram-se processos jurídicos que tratavam diretamente da responsabilidade civil. Dentre os processos levantados, criaram-se as seguintes categorias: furtos e roubos; reservas; acidentes, e produtos e serviços.

No caso dos processos de furto, o artigo 932, IV, deve ser interpretado junto com outro artigo do Código Civil, artigo 649 e parágrafo único, que trata do depósito necessário. O artigo equipara os meios de hospedagem a depositários necessários, ou seja, obrigatórios, responsabilizando “pelos furtos e roubos que perpetrarem as pessoas empregadas ou admitidas nos seus estabelecimentos”. Segundo Stoco (2004, p. 751), não se pode ficar impressionado com essa consideração “porque, na realidade, a obrigação do hospedeiro (obrigação de resultado), é garantir [segurança] à pessoa e às bagagens do hóspede”. Continua afirmando que “na hipótese de subtração dos bens depositados em cofre do quarto ou apartamento, o estabelecimento tem o dever de guarda e responderá pelo prejuízo”.

No caso de furto e roubo, há situações como: arrombamento de unidades habitacionais com furto de dinheiro e pertences pessoais; assalto na recepção do hotel em que o hotel não quis pagar prejuízo dos autores; desaparecimento de pertences do hóspede que estavam aos cuidados da recepção. A maioria dos autores requer dano moral além do material e relata a falta de preparo do hotel para lidar com essas situações. Em um dos casos, a proprietária não quis se responsabilizar e apontou uma das recepcionistas como responsável eximindo-se da responsabilidade. Em outro caso de furto na unidade habitacional não houve auxílio para o cancelamento dos cartões da vítima e do registro policial. Tais exemplos são preocupantes, tratando-se de empresas que trabalham com hospitalidade e deveriam proporcionar conforto e segurança aos hóspedes, bem como auxílio e apoio em uma situação tão delicada.

Há, ainda, o processo que corre contra um hotel da Serra gaúcha, que não providenciou a devida segurança das unidades habitacionais e não arcou com as despesas dos objetos furtados. O autor desse processo alega que, ao retornar da janta, encontrou seu quarto totalmente revirado e que haviam sido furtados dinheiro, semijoias e um tênis de marca. Tal hotel não se envolveu na solução do ocorrido, mesmo havendo verificado que alguém havia arrombado a janela da unidade habitacional.

Do ponto de vista do hotel, resta envolvido em um processo custoso e demorado devido a despreparo em situações envolvendo responsabilidade civil. Nesse sentido, não se pode apenas considerar o gasto com o pagamento das indenizações, mas também as despesas com prepostos e advogados, além do deslocamento. Outro fator que não pode ser provado é o desgaste da imagem do hotel. Assim como nesses exemplos, muitos outros processos semelhantemente evitáveis tramitam nas varas cíveis Brasil afora.

Outro problema recorrente em processos judiciais é o resultante de falhas no setor de reservas. O já bastante conhecido *overbooking*, em que o hotel vende mais unidades habitacionais do que efetivamente dispõe. Como em um processo, citado anteriormente neste artigo, contra um hotel na praia de Torres em que o consumidor/turista ficou sem hospedagem devido à venda de mais unidades habitacionais que as existentes no feriadão de Páscoa, quando também ocorre o festival de balonismo na cidade. Mesmo já havendo pago antecipadamente metade das diárias como garantia de sua reserva. Como todos os hotéis da cidade estavam lotados, teve que retornar para Porto Alegre no mesmo dia. Vale ressaltar que o contrato de reserva de hospedagem, tanto aqueles com pagamento adiantado de parte das diárias ou sem pagamento adiantado, obriga o hotel a disponibilizar a unidade habitacional e ao consumidor/turista de efetivamente se hospedar.

Ainda em relação ao setor de reservas, há os problemas de comunicação com os outros setores do hotel, em especial o da recepção. Um dos processos judiciais encontrados trata de reserva de unidade habitacional com a necessidade de vaga para o carro do hóspede. Ao efetuar o *check in*, foi informado que não havia nenhuma reserva em seu nome, assim mesmo ficou hospedado por haver apartamentos disponíveis. Nas duas primeiras noites, o hóspede utilizou normalmente a garagem do hotel. Entretanto, na terceira noite, para a sua surpresa, foi informado que não poderia mais deixar o seu carro na garagem devido ao grande número de clientes com carro. Ao ser informado, o autor estaciona o seu carro na frente da entrada da garagem, impedindo a entrada e a saída de veículos. O gerente, ao ser informado da situação, desce e ameaça chamar o guincho. O hóspede desfere golpes contra o gerente do hotel e cancela o resto da sua estada. Caso clássico de condutas concorrentes para o acontecimento do dano, o juiz

deve pesar quanto de culpa, aqui podemos falar em culpa, cada parte tem para que tenha ocorrido o dano.

Trata-se da categoria que engloba os processos referentes aos acidentes ocorridos em hotéis. Em geral, pode-se afirmar que alguns acidentes podem ser evitados e outros amenizados pelo pronto atendimento da equipe do hotel. Os casos de acidentes encontrados vão desde queda nas escadas por falta de antiderrapante até o caso de uma criança que teve o braço sugado por um ralo na piscina do hotel e por pouco não se afogou. No último exemplo, o relato que consta no processo informa que nenhum funcionário do hotel prestou socorro à criança, tampouco se envolveu no processo de recuperação. Os casos de acidentes diferentemente dos outros estudados, envolvem também os danos físicos, além de danos materiais e morais.

A última categoria analisada, produtos e serviços, abrange situações em que há descontentamento do consumidor por falha na prestação de serviços. Embora hoje em dia haja mais recursos para obter informações antecipadas sobre os meios de hospedagem, continuam os casos em que o produto vendido não corresponde à realidade. Num dos processos o autor fez reserva antecipada de unidade habitacional por telefone, junto com metade do pagamento das diárias, sem conhecer o apartamento onde se hospedaria. Foi informando que a unidade habitacional era igual à da foto do site, porém não era de frente para o mar. Chegando lá, autor viu que o apartamento que lhe foi destinado era bem menor que o que aparentava no site, com cheiro desagradável, a decoração feia, na visão do hóspede, a cama menor do que a mostrada no site, o banheiro apertado e o guarda-roupa velho. Assim, o autor alega propaganda enganosa, requerendo o valor das diárias e dano moral.

Outros casos que podem ser mencionados são: cobrança de diárias não utilizadas, mas faturadas no cartão de crédito; troca arbitrária de acomodações reservadas; perda de chave do carro do hóspede pelo serviço de manobrista e invasão de apartamento em que o hóspede mensalista estava acomodado para cobrança de diárias, retenção de pertences e a expulsão do hóspede do hotel.

Destaca-se, ainda, um processo de autoria do pai de um atleta do time de futebol Sport Club Internacional, que foi participar de um jogo na cidade do Alegrete, no Rio Grande do Sul. Ao chegarem ao hotel, foram recebidos

de forma discriminatória e preconceituosa por parte do estabelecimento. Segundo o pai do jogador, mesmo com as reservas efetuadas, não poderiam se hospedar por serem negros e colorados – designação dos jogadores e torcedores do clube, chegando a chamá-los de “macacos” em alusão à cor da pele.

Os processos analisados apresentam destinos já consagrados, tendo em vista que os hotéis demandados localizam-se na serra gaúcha, litoral norte do Rio Grande do Sul e nordeste brasileiro. Um dos processos sobre acidentes foi movido contra um meio de hospedagem de Porto Alegre, pois aconteceu durante um evento na cidade. Encontrou-se também um processo de indenização contra um motel de Porto Alegre por danos morais pelo fato de o autor da ação ter personalizado um CD especialmente para aquela noite, que ficou preso no tocador de CDs do quarto.

Das categorias analisadas, não se encontrou uma maior incidência de processos numa determinada categoria. Embora a categoria de problemas relativos à prestação de serviços englobe mais casos, estes são bastante distintos entre si.

5. Considerações finais

O presente artigo é fruto da pesquisa desenvolvida no curso de Tecnologia em Hotelaria, na linha de pesquisa Hotelaria e Prestação de Serviços, sob o título de *Questões Jurídicas de Hotelaria: Responsabilidade Civil*.

Os hotéis estão regrados pela teoria da responsabilidade civil objetiva, ou seja, sua responsabilidade independe de agirem com culpa. Em função de as atividades turísticas apresentarem risco de dano aos seus consumidores, entende-se que os hotéis e todas as outras empresas turísticas devem estar cientes dos limites da sua responsabilidade, assim como das implicações jurídicas e da preservação da sua boa imagem.

Nota-se que os consumidores estão cada vez mais cientes de seus direitos, e, muitas vezes, buscando-os na Justiça. Durante o tempo de pesquisa, encontraram-se, efetivamente, apenas 20 processos judiciais tramitando no Foro Central de Porto Alegre. Pelo recorte da pesquisa não se pode saber como os hotéis tratam diretamente esses casos. Sabe-se, igualmente, que os

hotéis demandados apresentaram falhas na prestação de serviços e não repararam danos causados a seus hóspedes. Outra pesquisa complementar pode ser desenvolvida nos hotéis para investigar o tratamento prestado pelos meios de hospedagem diretamente a quem sofreu o dano.

Entende-se que a adoção de procedimentos e o treinamento dos funcionários, para que saibam evitar possíveis danos, e como agirem, caso o dano tenha ocorrido, pode levar a um maior contentamento do consumidor. Esses fatos repercutem positivamente na imagem e no conceito do hotel, até mesmo na busca pela fidelização do hóspede. Sabendo-se os motivos que levam ao ingresso de uma ação contra um empreendimento hoteleiro, podem-se definir estratégias e procedimentos para evitá-los ou repará-los.

Os dados coletados demonstram que os acontecimentos que geram processos jurídicos são bastante corriqueiros e de fácil resolução pelo meio de hospedagem. O furto de pertences dos hóspedes, por exemplo, pode ser resolvido com a apuração do que foi furtado, auxílio no registro policial, pedido de desculpas e posterior indenização. Em alguns casos, na intenção de manter o hóspede como cliente, algum agrado, como uma diária cortesia.

Com os resultados da pesquisa devidamente analisados, estabeleceu-se como método de divulgação na forma de curso de extensão baseado na metodologia de estudos de caso e a criação de um informativo para os meios de hospedagem.

Referências

ALONSO, Paulo Sergio Gomes. *Pressupostos da responsabilidade civil objetiva*. São Paulo: Saraiva, 2000.

ATHENIENSE, Luciana Rodrigues. *A responsabilidade jurídica das agências de viagem*. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

BRASIL. *Código de Defesa do Consumidor*. Lei 8.078. 1990.

BRASIL. *Código Civil Brasileiro*. 2002.

BRASIL. *Manual de Conduta Hoteleira*. 2007.

CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*. São Paulo: Malheiros, 1999.

CRETILLA JÚNIOR, J. *Curso de direito romano*. Rio de Janeiro: Forense, 1998.

FACHINI NETO, Eugênio. *Da responsabilidade civil no novo Código*. *O novo Código Civil e a Constituição*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003.

- MAMEDE, Gladston. *Manual de direito para a administração hoteleira*. São Paulo: Atlas, 2002.
- MAMEDE, Gladston. *Direito do consumidor no turismo: Código de defesa do consumidor aplicado aos contratos, aos serviços e ao marketing do turismo*. São Paulo: Atlas, 2004.
- MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: RT, 1999.
- MIGUEL, Frederico. *Responsabilidade civil: Evolução e apanhado histórico*. Disponível em: <http://www.advogado.adv.br/artigos/2006/fredericodeavilamiguel/responsabilidade.htm>. Acesso em: 12 abr. 2008.
- PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Instituições de direito civil*. Volume 1. Rio de Janeiro: Forense, 1974.
- PEREIRA, Cáo Mário da Silva. *Responsabilidade Civil*. Rio de Janeiro: Forense, 1990.
- ROCHA, Silvio Luís Ferreira da. *Responsabilidade civil do fornecedor pelo fato do produto no direito brasileiro*. São Paulo: RT, 2000.
- SAMPAIO, Rogério Marrone de Castro. *Responsabilidade civil*. São Paulo: Atlas, 2000.
- SANTOS, Jonny Maikel. Anotações sobre responsabilidade no novo Código Civil. *Jus Navigandi*. Teresina, ano 8, n. 193, 15 jan. 2004. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=4741>. Acesso em: 09 nov. 2007.
- SILVA, Gustavo Passarelli da. A responsabilidade objetiva no direito brasileiro como regra geral após o advento do novo Código Civil. *Jus Navigandi*. Teresina, ano 7, n. 65, maio 2003. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=4045>. Acesso em: 09 nov. 2007.
- SILVA, Luiz Cláudio. *Responsabilidade civil: teoria e prática das ações*. Rio de Janeiro: Forense, 1999.
- STOCO, Rui. *Tratado de responsabilidade civil*. São Paulo: RT, 2004.
- ZULIANI, Ênio Santarelli. Responsabilidade civil e reparação de danos; raízes históricas; função e objetivo. *Revista IOB de direito civil e processual civil*. Ano VII, nº 40, mar-abr. 2006, p. 12-31.