

## Hospitalidade comercial e direito: os impactos da aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) na hotelaria paulista (1998-2004)<sup>1</sup>

Celso Ramos de Oliveira<sup>2</sup>  
Centro Universitário Senac São Paulo

Júlio César Butuhy<sup>3</sup>  
Centro Universitário Senac de São Paulo

Marcelo Traldi da Fonseca<sup>4</sup>  
Centro Universitário Senac de São Paulo

### Resumo

A promulgação do CDC (1990) modificou a relação entre vendedor e consumidor, pois trouxe em seu bojo, um equilíbrio há muito não existente nas relações que envolvem a compra ou venda de produtos e serviços. a hotelaria é classificada como prestadora de serviços que, em alguns casos, se torna também vendedora de produtos, como é o caso da alimentação. assim, o hóspede passou a ter apoio legal para que seus direitos fossem respeitados, e/ou demandar uma indenização, material e/ou moral, pelo não cumprimento do contrato, por parte do hotel. a pesquisa analisa a origem dos conflitos com os hóspedes e a aplicação sucedânea do cdc através da tabulação e análise dos acórdãos do tribunal de justiça de são paulo, que envolvem hotéis. os resultados da pesquisa e a análise dos dados coletados são relatados e apresentados de forma a permitir *insights* para os gestores das empresas de hospitalidade.

**Palavra Chave:** Código de Defesa do Consumidor – CDC; Hospitalidade; Mauss

---

<sup>1</sup>Trabalho apresentado ao GT - Interfaces com a Gestão de Negócios do IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo.

<sup>2</sup> Bacharel em Matemática, Mestre em Filosofia e Doutorando em Educação Matemática, Professor Pesquisador do Centro Universitário Senac de São Paulo e Coordenador do Departamento de Hospitalidade, na área de Pós Graduação do Centro Universitário Santana de São Paulo. Artigos publicados e participações em Congressos da área de Turismo e Hotelaria no Brasil e no exterior (Argentina, Cuba, Portugal e Alemanha). professorcelso@hotmail.com

<sup>3</sup> Tecnólogo em Hotelaria, Especialista em Administração Hoteleira e Mestre em Hospitalidade, Professor Pesquisador e Coordenador da Linha de Pesquisa em Hotelaria do Centro Universitário Senac de São Paulo, Cordenador do Projeto de análise de índices estatísticos e econômicos para a Hotelaria, denominado INFOHB SENAC. Artigos publicados e/ou participações em Congressos da área de Turismo e Hotelaria no Brasil e no exterior (México, Argentina, Cuba, Espanha, Portugal, Itália, Alemanha e Estados Unidos). Julio.cbutuhy@sp.senac.br.

<sup>4</sup> Tecnólogo em Hotelaria e Mestre em Administração, Professor Pesquisador e Coordenador da Linha de Pesquisa em Gastronomia do Centro Universitário Senac de São Paulo. Artigos publicados e/ou participações em Congressos da área de Turismo e Hotelaria no Brasil e no exterior (Canadá, Portugal, Itália, Alemanha e Estados Unidos). Marcelo.tfonseca@sp.senac.br



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

*IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo – UAM 27 a 28 de Agosto de 2007*

## **Introdução**

O surgimento do CDC era um acontecimento considerado como lógico pelos juristas, pois é tendência do Direito se especializar cada vez mais, procurando assim, permitir um desenvolvimento harmonioso entre todos os atores envolvidos nas esferas de poder social e econômico de uma sociedade. O CDC é importante harmonizador, principalmente, das relações entre pessoas físicas e empresas, sendo, estas últimas, as reais detentoras e definidoras do procedimento de fornecimento dos bens. Esse poder do fornecedor, quando não mediado, pode levar ao abuso econômico e à espoliação do consumidor, fatos estes que o CDC visou impedir.

A pesquisa objetivou estabelecer os aspectos geradores de conflito entre os hotéis e seus hóspedes, delineando o perfil das ações judiciais interpostas pelos consumidores, vislumbrando por que esses conflitos assumem ares de “questão de honra” para algumas das vítimas. A pesquisa, tabulação e análise dos acórdãos pesquisados permitiram conhecer a realidade dos processos instados pelos consumidores e suas aflições com insatisfações não atendidas a contento, seja pelas empresas hoteleiras, seja por seus parceiros comerciais.

É importante salientar o benefício que a pesquisa obteve por ser realizada no estado de São Paulo. Tanto pela quantidade considerável de acórdãos do Tribunal de Justiça e sua base de dados disponível para pesquisa eletrônica, como por ser esse o estado que possui a maior concentração hoteleira do país, mostrou-se de grande validade no que tange a quantidade absoluta de julgamentos que tem por base o CDC, que puderam ser utilizados para efeito da pesquisa. Pois, durante a pesquisa bibliográfica realizada em paralelo, verificaram-se, em alguns casos, os reduzidos exemplos de jurisprudência citada pelos autores pesquisados.

A pesquisa auxiliar a ratificar a necessidade do regramento existente, como forma de garantir o desenvolvimento seguro das relações pessoais, importantes para harmonizar a sociedade, o comércio e a evolução econômica do mercado turístico, mais notadamente, da hotelaria. Dessa maneira, o Direito sempre primou pela proteção do mais fraco, perante um possível abuso perpetrado pela parte mais forte na negociação. Em qualquer área da vida



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo – UAM 27 a 28 de Agosto de 2007

cotidiana, incluindo-se aí os aspectos econômicos, o Direito se fará presente, regulando os acontecimentos, preservando os direitos individuais e coletivos.

## A Pesquisa

Para serem escolhidos para participar da tabulação de dados, seria necessário estarem inseridos, na ação que resultou no acórdão, quatro aspectos fundamentais, quais sejam:

- O conflito deveria envolver um hotel do estado de São Paulo;
- Deveria haver uma ou mais citações do Código de Defesa do Consumidor;
- Deveriam estar na esfera do Direito Civil; e que,
- Não fossem ações repetidas (as ações repetidas somente seriam aceitas se houvesse nova citação de artigos do CDC).

Utilizando os aspectos acima citados, foram localizadas 17 (dezesete) decisões judiciais, sendo estas as que verdadeiramente possuíam, no seu “corpo processual”, o enquadramento especificado. Após, efetuou-se a tabulação dos dados possíveis de serem esclarecedores dos conflitos que existem envolvendo a aplicação do CDC e a hotelaria paulista.

A tabulação obteve os dados a respeito dos artigos citados no período de tempo compreendido pela pesquisa, tendo sido levantado:

- A quantidade absoluta e relativa de artigos citados nos acórdãos;
- Em que ano ocorreu o julgamento do acórdão;
- Qual comarca onde se originou a ação (não o conflito);
- A tipificação de quem ou o que iniciou/ “abriu” ação;
- Qual a categoria do ingressante (sexo) da ação judicial;
- Qual foi o provimento<sup>5</sup> dado e qual a parte vencedora do conflito; e,
- Ações baseadas no conceito de Responsabilidade única ou solidária<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> É a aceitação ou reconhecimento, por parte de um trio de magistrados, de que a parte que entrou com a ação está com a razão, a respeito do assunto analisado pelo TJ (PALAÍÁ, 2003).

<sup>6</sup> Exemplo fictício: Um casal adquire da Estrela Azul agência de viagens, um “pacote de férias” para o seu aniversário de 25 anos de casamento, mas ocorrem alguns problemas, como o atraso da partida do avião em dois dias e *overbooking* no hotel. Mesmo a agência tendo agido corretamente e, os erros serem apenas dos seus parceiros comerciais, pode a Estrela Azul ser a única ré no processo.



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

*IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo – UAM 27 a 28 de Agosto de 2007*

Antes do início da análise dos dados da pesquisa, cabe salientar que o pesquisador surpreendeu-se com a quantidade de acórdãos envolvendo empresas hoteleiras e artigos do CDC que se encaixavam na pesquisa, fazendo-se necessário discutir algumas das possibilidades existentes, que possam justificar essa situação.

De início, devemos analisar que desde a entrada do CDC, em 1990, muitos hóspedes passaram a exigir um serviço melhor e o respeito do que foi definido durante a negociação, obrigando o prestador de serviço a desenvolver a cultura de se antecipar aos desejos e necessidades do consumidor (MORGADO, 2005) e procurar, além de parceiro turístico confiável, uma maior profissionalização na sua própria equipe. “(...) a minimização dos problemas advindos dos serviços defeituosos, passa, obrigatoriamente, pela profissionalização” (ROSSETTO, 2005).

Como que para corroborar a opinião de Rossetto (2005), a jornalista Mônica Bichara, em reportagem para o Jornal “Correio da Bahia”, com data de 18 de março de 2003, entrevistou o Sr. Evanilson Montenegro, diretor do Hotel Belmar, da cidade de Salvador, Bahia. O mesmo afirmou que “Hoje, 99% dos casos são resolvidos na própria recepção (do hotel)”. Apesar dos dados descritos pelo Sr. Montenegro parecerem exagerados, aparentemente poucos consumidores consideram os seus conflitos uma “questão de honra” grande o suficiente para arrastar o processo até a última instância jurídica estadual.

Mesmo assim, a qualificação da mão-de-obra foi evidente e isso também contribuiu para a redução dos conflitos, sendo que “Desde a entrada em vigor do CDC, há dez anos, a relação entre fornecedores e consumidores de serviços vem melhorando muito no país (BICHARA, 2004). Mesmo que não fosse pelo CDC, a qualidade deveria realmente melhorar, pois a “invasão” dos grupos hoteleiros internacionais no mercado brasileiro, em meados da década de 1990, definiu um novo modelo de gestão e atendimento de clientes. Em nenhum dos acórdãos pesquisados, foi localizado o nome de algum hotel das grandes redes hoteleiras.

Outros motivos possíveis são de ordem jurídica, e por motivos extremos: um por rapidez e outro pela demora. O primeiro é a existência dos Juizados Especiais Cíveis – JEC, criados para serem o desaguadouro das reclamações motivadas pelo CDC, e que são rápidos para a solução de conflitos que envolvam indenizações no valor máximo de 20 (vinte) salários mínimos, atualmente

R\$ 7.000,00 (sete mil reais) existindo mesmo alguns casos, em que a vítima diminuiu o seu pedido por danos, para poder se adequar a esse juizado (SARRALHEIRO, 1999).

Além disso, a rapidez com que os processos são resolvidos, algo entre 90 e 120 dias, inclusive em última instância do JEC<sup>7</sup>, torna esse instrumento jurídico, muito popular entre os consumidores paulistas. O percentual, em 1999, de réus que prosseguiram com o processo em outras esferas jurídicas era de apenas 5%, aproximadamente (SARRALHEIRO, 1999).

O segundo, é o fato de que a justiça brasileira é reconhecida como sendo morosa e provida de vários meandros legais, que criam condições para que se postergue uma decisão judicial final por vários anos, não sendo raro os casos noticiados de processos que levaram mais de dez anos para um veredicto final.

Esse aspecto tende a “pesar” consideravelmente no momento de o hóspede planejar entrar com um processo contra o hotel. O consumidor tem uma ampla idéia de que um acordo com a empresa (quase sempre menos vantajoso do ponto de vista financeiro e, até mesmo pessoal) mesmo não o ressarcindo pelos danos materiais e/ou morais, tem a compensação de ser mais rápido e menos estressante psicologicamente do que uma “batalha judicial”.

### A Tabulação e a análise

Tabela 1 - Quantidade e percentual de artigos citados nos acordãos

<b>ARTIGO</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa %</b>
art. 2º	2	6,5%
art. 3º	4	12,9%
art. 6º	5	16,1%
art. 8º	3	9,7%
Art. 14º	5	16,1%
Art. 26º	2	6,5%
Art. 27º	1	3,2%
Art. 28º	1	3,2%

<sup>7</sup> A última instância estadual dos JEC é denominada de Egrégio Colégio Recursal dos Juizados Especiais Cíveis (SARRALHEIRO, 1999).



**ANPTUR**

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo – UAM 27 a 28 de Agosto de 2007

art 30º	1	3,2%
Art. 35º	1	3,2%
Art. 39º	1	3,2%
Art. 51º	1	3,2%
Art. 54º	2	6,5%
Art 101º	2	6,5%
<b>14</b>	<b>31</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (2004)

A Tabela 1 demonstra que apesar do universo da pesquisa estar composto por 17 (dezessete) acórdãos, em vários dos casos ora analisados, os magistrados citam mais de um artigo do CDC, para embasar as suas decisões. Os artigos mais citados são os que tratam dos direitos do consumidor (art. 6º) e das responsabilidades do fornecedor para com seus produtos e serviços (art. 14º), cada um deles com 5 citações, responsáveis, ambos, por 32,2% do total de citações.

Depois, em seqüência, existem os artigos que tratam da definição e responsabilidade do Fornecedor (art. 3º), presente em 4 acórdãos e com participação de 12,9% no total e, em quarto lugar, o que especifica a obrigação do fornecedor de zelar pela segurança e saúde do consumidor (art. 8º), com 3 aparições, representando 9,7% dos artigos. No total foram 14 artigos diferentes do CDC presentes nas ações, mas juntos, estes quatro artigos citados, respondem por 54,85% do total dos dados.

Assim, pode-se entender que, nas ações julgadas pelos desembargadores paulistas, considera-se prioritariamente se foram “feridos” os direitos básicos do consumidor, qual a responsabilidade do hoteleiro perante o seu hóspede. Os hotéis são regidos pelo CDC nas suas relações com os turistas e os estabelecimentos meios de hospedagem são responsáveis por garantir a segurança e a saúde do seu cliente, mesmo que o hóspede venha a ser negligente com seus cuidados pessoais.

Tabela 2 – Ano do julgamento do acórdão

<b>ANO</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa %</b>
1998	01	5,88%
1999	04	23,53%



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo – UAM 27 a 28 de Agosto de 2007

2000	01	5,88%
2001	02	11,76%
2002	03	17,65%
2003	03	17,65%
2004	03	17,65%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (2004).

A Tabela 2 demonstra que, em 1999, com 4 ações julgadas, foi o ano em que houve a maior quantidade de julgamentos de processos baseados nos artigos do CDC, respondendo por 23,53% dos números relativos. Entretanto, apesar de nos anos diretamente anterior (1998) e posterior (2000), ter havido apenas um julgamento por ano, a partir de 2002, existe uma seqüência de 3 processos ao ano.

Esses números são relativamente pequenos, em relação aos julgamentos existentes para consulta no *site* do TJSP (em janeiro de 2005, estavam registrados mais de 500.000 processos julgados catalogados, entre 1998 e 2004). Outro fator importante passível de ser analisado é o fato de que se o Ministério Público da Comarca de São Carlos não tivesse acionado juridicamente alguns hotéis da cidade supra, os anos de 2003 (com duas ações) e 2004 (com uma ação) demonstrariam resultados decrescentes, em relação aos processos estudados.

Assim, pelos dados apresentados, pode-se afirmar que, ano após ano, as decisões dos julgamentos de ações contra meios de hospedagem no TJSP, que possuem por base os artigos do CDC, vêm caindo gradativamente desde 2002, e mais amplamente, desde 1999. Além das anteriormente citadas argumentações sobre a pequena incidência do CDC nos julgamentos, deve-se ainda incluir um último ponto, qual seja, a entrada em vigor do Novo Código Civil – NCC, em 2002.

O NCC passa a ser utilizado como sustentáculo em muitas ações cíveis, pois o mesmo incorporou o principal da jurisprudência nacional dos últimos 85 anos<sup>8</sup>, inclusive sendo

<sup>8</sup> O Código Civil anterior, datado de 1916, não conseguiu acompanhar a contento as modificações pelos quais a nossa sociedade passou (PALAÍÁ, 2003).

considerado por alguns juristas, como sendo mais atual que o CDC (MAMEDE, 2004). Com um NCC mais próxima dos atualidade, torna-se possível para os magistrados utilizá-lo como base para as suas decisões, pois “(...) nos casos em que as normas previstas no Código Civil forem mais benéficas aos consumidores os juízes poderão optar por elas” (FRANCO *apud* BICHARA, 2004).

Tabela 3 – Tipificação do autor da ação

<b>Tipificação</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa %</b>
Pessoa Física	13	76,47%
Pessoa Jurídica	1	5,88%
Poder Público	3	17,65%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (2004)

De todos os 17 acórdãos citados na Tabela 3, a maioria ampla de ações foi proposta por Pessoa Física, ou seja, por consumidores no conceito mais comum do nosso dia-a-dia apesar de uma Pessoa Jurídica ter se utilizado o CDC para acionar judicialmente outra empresa, pois ela era a destinatária final do produto adquirido, portanto a mesma adquiriu a condição de consumidora.

As 3 (três) ações citadas, que respondem por 17,65% dos números relativos, como sendo do Poder Público, são todas originárias das ações propostas pelo MP da Comarca de São Carlos, que como descrito na análise anterior, não foram bem sucedidas no seu intento.

Desses números, pode-se deduzir que o Poder Público, pouco usa judicialmente das suas atribuições de defender coletivamente os Consumidores, e que, quando o faz, não é levado em consideração pelos desembargadores responsáveis por julgar esses conflitos. Também é mínimo o número de processos movidos por Pessoas Jurídicas, o que demonstra que poucas empresas descobriram ou utilizam os seus direitos, dentro da intrincada cadeia de múltiplos fornecedores e consumidores, pela qual é formado o “*trade*” turístico brasileiro (DUARTE, 1996).

Tabela 4 – Gênero e categorização do autor da ação

<b>Categoria</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa %</b>
Masculino	7	41,2%
Feminino	4	23,5%
Múltiplas vítimas	3	17,6%
Poder Público	3	17,6%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (2004)

Os números da Tabela 4 se apresentam relativamente equilibrados, existindo uma predominância por ações propostas pelo sexo Masculino, 7 ações e 41,7%, de um total de 17 processos, sendo, entretanto, que as outras categorias existentes possuem resultados muito próximos. Chama atenção que 3 (três) processos, ou 17,6% do total, foram “abertos” por múltiplas vítimas (uma situação comum nos tribunais de outras áreas do Direito), e também chama atenção o fato de haver apenas uma pequena parcela participativa no total dos processos da área do CDC cível.

Como os turistas de lazer costumam viajar com suas famílias, esses números deveriam ser maiores, pois um fato negativo que possa vir a acontecer com um dos membros, resultará, muito provavelmente, em um conflito que causará um desconforto, em maior ou menor escala, para todo o grupo familiar. Uma outra possível explicação seria a de que, por estar justamente a lazer, o mesmo seja mais condescendente com possíveis falhas na sua hospedagem, aceitando soluções sugeridas pelos empregados ou gestores do hotel com maior facilidade.

Assim, levariam adiante, até os tribunais, apenas os acontecimentos que tenham sido traumatizantes ou que não receberam, quando da comunicação do fato aos representantes do meio de hospedagem, uma atenção mínima por parte desses últimos. Nesse ponto, devemos retornar a análise para a existência do desequilíbrio nas relações pessoal-comerciais, pois a ausência de preocupação com o hóspede, por parte da equipe do hotel, incute no mesmo a sensação de não ser importante para a empresa hoteleira. Ele apenas existe como um ente “respeitado” dentro do sistema de prestação de serviços turísticos, se estiver pagando o valor que a empresa pediu pelos

seus préstimos e se não fizer nenhum comentário ou reclamação depreciativa sobre o meio de hospedagem, seja essa justa, ou não.

Tabela 5 – Parte vencedora no julgamento da ação

<b>Parte</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa %</b>
Vítima	12	70,6%
Réu	4	23,5%
Parcialmente provido <sup>9</sup>	1	5,9%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (2004).

A Tabela 5 demonstra sem “sombra de dúvidas”, que existe a tendência nas decisões em favor dos consumidores, sendo que o percentual de 70,6% obtido nessa tabela seria muito maior relativamente, se das 4 (quatro) ações ganhas pelas empresas réus, fossem retirados da amostragem 3 (três) processos abertos pelo MP de São Carlos e que foram considerados como desprovidos pelo TJSP.

No caso da única ação parcialmente provida, houve o entendimento por parte dos desembargadores, de que o acidente do qual foi vítima um dos filhos do autor da ação (a criança caiu no poço do elevador), em parte foi culpa da empresa que deveria manter o elevador em perfeitas condições de uso. De outra parte, culpa da mãe da criança, pois o fato de haver deixado um menor de idade em companhia de outro menor, quando da ocorrência do acidente, foi considerado como negligência pessoal.

Desse modo, a ação que solicitava indenização por danos materiais e morais teve o seu valor final modificado pelos magistrados, passando a ser o ressarcimento material mantido no mesmo patamar, embora o valor da indenização moral tenha sido reduzido.

Tabela 6 – Tipo de Responsabilidade na cadeia de serviços

<sup>9</sup> Termo utilizado para descrever a situação existente em um processo, iniciado pelo réu ou pela vítima, em que nenhuma das partes envolvidas está totalmente com a razão (PALAÍÁ, 2003).



<b>Tipo</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Frequência Relativa %</b>
Responsabilidade Solidária	7	41,2%
Responsabilidade Única	10	58,8%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (2004)

A instituição da figura da Responsabilidade Solidária na cadeia de prestação de serviços ou venda de produtos, foi considerada por vários juristas (MAMEDE, 2004; LONGANESE, 2004; DORTA e POMILIO, 2003; FEUZ, 2003, GRINOVER *et al*, 1995) como um dos artigos centrais do CDC (CAPÍTULO IV - Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos, entre os artigos 8º e 28º).

Esses artigos visaram facilitar a busca do consumidor por seus direitos, pois o mesmo não necessitaria reclamar junto ao hotel onde ficou hospedado (normalmente muito distante do seu domicílio e onde ocorreu a insatisfação que gerou o conflito), mas sim, com a empresa turística que lhe forneceu aquela acomodação, que quase sempre está localizada na cidade onde o consumidor reside.

Apesar dessa benesse existente no CDC, a Tabela 6 demonstra que a maioria das ações ainda é contra uma empresa única, o equivalente a 10 dos 17 processos, números esses que correspondem a 58,8% do universo pesquisado. Uma fatia minoritária de processos é movida pelo conceito de Responsabilidade Solidária que, em números absolutos, é igual a 7 (sete) ações e em números relativos, a 41,2% do total.

Faz-se importante verificar que desses 7 (sete) processos em que existem responsáveis solidários junto com os hotéis, em 4 (quatro) deles, consta como ré uma agência de viagens (nessa pesquisa, especificamente, em todos os casos analisados, consta a CVC<sup>10</sup> - agência de viagens e turismo). Nos outros 3 (três) casos restantes, são acionadas diferentes companhias de seguro, principalmente por protelarem o pagamento de indenizações aos hóspedes que tenham

<sup>10</sup> Após o fechamento de tradicionais agências de viagens como SOLETUR e COSTA, a CVC passou a ser a maior operadora turística do país, trabalhando pacotes turísticos que buscavam seduzir a massa de turistas de baixo e médio poder aquisitivo (o Autor).

sido vítimas de algum infortúnio, durante hospedagem em algum dos hotéis que possuíam apólices dessas empresas.

Tabela 7 – Valores das indenizações (valores aproximados)

<b>Ano</b>	<b>Frequência</b>	<b>Motivos</b>	<b>Indenização (US\$)</b>
<b>1998</b>	01	Propaganda Enganosa.	US\$ 25.000
<b>1999</b>	04	Dano Moral e Material (2), Dano Moral e Quebra de Contrato.	US\$ 240.000
<b>2000</b>	01	Dano Moral e Material.	US\$ 60.000
<b>2001</b>	02	Dano Moral e Material , Dano Moral.	US\$ 38.000
<b>2002</b>	03	Dano Moral (2) e Contrato Abusivo.	US\$ 74.000
<b>2003</b>	02	Dano Moral e Material , Dano Moral.	US\$ 45.000
<b>2004</b>	01	Dano Moral e Material.	US\$ 55.000
<b>Torais</b>	<b>14</b>	<b>Dano Moral e Material (6), Dano Moral (5), Propaganda Enganosa (1), Contrato Abusivo (1) e Quebra de Contrato (1).</b>	<b>US\$ 537.000</b>

Fonte: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (2004).

A Tabela 7 cita, aproximadamente a soma total dos valores das indenizações pagas as vítimas e quais as razões específicas que motivaram as decisões judiciais. Em média, cada ação rendeu às vítimas vitoriosas, a quantia de R\$ 38.000,00 (trinta e oito mil dólares). O principal motivo citado pelos magistrados para definir os valores das indenizações é a soma conjunta do Dano Moral e Material, com 06 citações e do conceito de Dano Moral, citado em 05 casos.

Assim, em resumo, os dados apresentados permitem determinar que ações com base no CDC são propostas principalmente buscando garantir os direitos legais, a saúde, a segurança nas relações pessoal-comerciais e que os fornecedores assumissem a sua responsabilidade como prestadores de serviços (54,8% - artigos 3º, 6º, 8º e 14º); sendo que estas ações tiveram o seu ápice no ano de 1999 (23,5%); movidas pelo Sexo masculino (41,2%); principalmente por Pessoas físicas (76,5%); providos principalmente em favor da Vítima (70,6%), contra Réus



**ANPTUR**

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

*IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo – UAM 27 a 28 de Agosto de 2007*

únicos (58,8%), com valor de indenização média de US\$ 38.000,00, sendo as decisões dos magistrados baseadas, principalmente no conjunto de Dano Moral e Material (43%) e Dano Moral (36%).

### **Considerações Finais**

Durante a realização da pesquisa, verificou-se que o Código de Defesa do Consumidor possui diversos pontos totalmente aplicáveis na hospitalidade comercial, aqui considerada como os hotéis paulistas, mas também para qualquer outra empresa prestadora de serviços de hospedagem e venda de alimentação. O aumento da concorrência, a partir da metade final da década de 1990, impulsionou melhorias significativas para a qualidade de serviços e atendimento na hotelaria brasileira.

Da mesma forma, o fato de o consumidor estar mais consciente dos seus direitos e valorizar cada vez mais o seu dinheiro contribuiu para que o mesmo estivesse mais atento aos processos de negociação, evitando “cair nas armadilhas” criadas por agentes de viagem e hoteleiros que usavam má fé. Este fato deve ter colaborado significativamente para a diminuição de conflitos envolvendo hotéis e hóspedes.

Apesar de não haver expressiva quantidade de acórdãos envolvendo o CDC e os hotéis no estado de São Paulo (apenas os 17 aqui estudados), deve-se levar em consideração o total de acórdãos julgados pelo TJSP, entre 1998 e 2004. Assim, podemos dizer que existe uma quantidade interessante de processos envolvendo a hotelaria paulista, em todas as esferas do Direito, que poderiam ensejar outras pesquisas que explorassem mais o viés aberto por esta pesquisa.

A princípio, é patente que os magistrados paulistas privilegiam os consumidores, pois mais de 70% das decisões promulgadas davam ganho de causa à vítima. Nas poucas vezes em que o réu saiu vitorioso do processo, foi justamente contra o Ministério Público, órgão representante do estado, encarregado de defender os direitos coletivos dos consumidores. Isso pode suscitar um questionamento sobre o pensamento do Tribunal de Justiça a respeito do trabalho dos órgãos públicos que realizam a defesa dos consumidores em juízo.

Em quase todos os processos existentes mantidos por pessoas físicas, ficou clara a tentativa dos hoteleiros, e em alguns casos analisados, dos seus possíveis responsáveis solidários

(aqui, nessa pesquisa, são a agência de viagem e as companhias seguradoras) de fugir à responsabilidade por seus atos, ou pela falta deles. Pode-se verificar que, mesmo a culpa tendo sido constatada, procura-se protelar ao máximo, através principalmente de meandros jurídicos, as indenizações devidas tanto por dano moral ou material, ou ambos os casos.

Vários são os casos de consumidores que reclamam da falta de itens básicos comumente ligados ao conceito comum de hospitalidade. Pode-se verificar principalmente a insegurança e manutenção precária de ambientes para uso freqüente do cliente, a desorganização no atendimento nos hotéis, a falta de preocupação por parte dos representantes dos hotéis com os seus hóspedes em momentos de desamparo emocional e a procrastinação do máximo de tempo possível, do pagamento das indenizações devidas.

Em muitos acórdãos é possível encontrar expressões como “Fui roubada, e a equipe do hotel não deu a mínima!”, “Eles ficaram parados e não fizeram nada para me ajudar.”, “Meu filho se machucou e eles apenas queriam se certificar de que a culpa foi nossa!”, além de outras frases desse mesmo tom, que demonstram que nem sempre a perda material é a única e principal impulsionadora de um conflito, mas que a decepção e raiva do hóspede não são esquecidas tão facilmente.

## Referências Bibliográficas

BICHARA, M. **Código civil dá mais proteção a clientes de hotéis**. Disponível em: <<http://www.correiodabahia.com.br/2003/03/18/noticia.asp?link=not000072528.xml>>. Acesso em: 19 abr 2004.

DORTA, L.; POMILIO, R. A. S. **As leis e o turismo: Uma visão panorâmica**, São Paulo: Textonovo, 2003.

DUARTE, V. V. **Administração de Sistemas Hoteleiros**. São Paulo: SENAC, 1996

FEUZ, P. S. **O Direito do consumidor nos contratos de turismo – Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade - Jurisprudência**. São Paulo: Edipro, 2003.

GRINOVER, A. P. et al. **Código Brasileiro de Defesa o Consumidor – comentado pelos autores do anteprojeto**. 4ª ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1995.



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

*IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo – UAM 27 a 28 de Agosto de 2007*

LONGANESE, L. A. **Direito aplicado à hotelaria**. Campinas: Papyrus, 2004.

MAMEDE, G. **Direito do consumidor no turismo** – Código de defesa do consumidor aplicado aos contratos, aos serviços e ao marketing do turismo. São Paulo: Atlas, 2004.

MORGADO, M. G. **O perfil do consumidor do futuro**. Disponível em <<http://www.lumina.com.br/perfil.htm/>>. Acesso em 12 abr 2005.

PALAÍA, N. **Noções essenciais de Direito**. São Paulo: Saraiva, 2003.

ROSSETTO, A. E. **Responsabilidades civil dos hoteleiros**. Disponível em <<http://www.monteverdemg.com.br/vm-hotel.htm>>. Acesso em: 12 abr 2005.

SARRALHEIRO, C. R. R. **A legislação aplicável à empreendimentos empresas de turismo, entidades representativas e órgãos públicos - Juizado Especial Cível**. Trabalho realizado para o Programa de Incentivo à Pesquisa para Bolsa de Estudo (Pós graduação em Administração Hoteleira). São Paulo: Senac, 1999.