

# **A responsabilidade civil dos meios de hospedagem no código de defesa do consumidor**

Carlos Alexandre Moraes <sup>1</sup>

Fábio Moraes <sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente trabalho procura analisar os pressupostos teóricos da responsabilidade civil dos meios de hospedagem na aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, demonstrando o posicionamento dos tribunais pátrios quando dos inúmeros problemas envolvendo o hóspede e os diversos meios de hospedagem.

**PALAVRA CHAVE:** Responsabilidade civil - Código de Defesa do Consumidor - Meios de hospedagem.

## **Civil Responsibility of the Accommodation Media in the Consumer Protection Code**

**ABSTRACT:** The present work tries to analyze the theoretical presuppositions of the civil responsibility of the lodging means in the applicabilidade of the Code of defense of the Consumer, demonstrating the positioning of the tribunals pátrios when of the countless problems involving the guest and the several lodging means.

**KEY- WORDS:** Civil responsibility - Code of Defense of the Consumer - lodging Means.

---

<sup>1</sup> Advogado, especialista em direito civil e processo civil, docente do Centro Universitário de Maringá, mestrando em direito no Cesumar.

<sup>2</sup> Licenciatura em letras anglo-saxônica, especialista em literatura brasileira UFSC, docente do Centro Universitário de Maringá, acadêmico do curso de direito.

## Introdução

Nos últimos anos o turismo eclodiu como atividade econômica de conseqüências amplas, profundas e imediatas e se transformou na terceira maior movimentação de recursos financeiros do mundo, ficando atrás apenas do setor petroquímico e do comércio de armamento bélico.

O homem, na busca de uma vida melhor, tem encontrado no lazer uma maneira de se satisfazer, e a melhor opção de lazer é o turismo. As atrações turísticas do Brasil têm contribuído muito para essa explosão do turismo. A causa é a melhora da infraestrutura turística. O país tem dimensões continentais, paisagens maravilhosas e uma cultura de bem receber seus turistas, sejam eles internos ou externos. Conforme afirma TRIGO (2000:21):

*A rede hotelaria nacional cresceu consideravelmente a partir de 1995 e atualmente apresenta uma pluralidade considerável de hotéis (de duas a cinco estrelas) e resorts no litoral e no interior, além dos flats e outros meios de hospedagem alternativos como pousadas, pensões e campings. Todos os indicativos da imprensa especializada apontam a hotelaria como sendo o segmento que mais está crescendo e necessitando de profissionais altamente qualificados.[...]*”

Daí a importância do tema para os profissionais do ramo da hotelaria e do turismo não se tornarem vítimas das ações de danos morais e materiais provenientes das relações de consumo. Segundo a EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo, o Brasil tem 1.527 municípios com potencial turístico. Essa força turística gera milhões de empregos diretos e indiretos.

O hóspede, quando contrata um meio de hospedagem, o que menos espera são problemas, pois quando procura um hotel, por exemplo, o contratante (hóspede) se preocupa em obter descanso e em se divertir, sem preocupações.

O Código de Defesa do Consumidor adotou para o termo con-

sumidor O seguinte conceito: “quem adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”; portanto, o hóspede é tratado pela legislação brasileira, como um “CONSUMIDOR”. Constantemente hóspedes são lesados por fornecedores inescrupulosos, através de contratos com vantagens unilaterais, mediante propagandas enganosas ou abusivas, por placas de aviso de que o fornecedor não se responsabiliza por danos causados etc.

As empresas aproveitam o *marketing* para seduzir uma sociedade consumista que é dominada pela concorrência, e os prestadores de serviços utilizam os mais variados artifícios com o intuito de prestar seus serviços a qualquer custo.

De várias formas os turistas acabam sendo atraídos por praias exóticas, competições esportivas, belas paisagens naturais, esportes náuticos, belezas naturais de determinadas regiões, piscinas de águas quentes, cidades históricas, além de vários tipos de comércio, festas, negócios, entre outros. Pacotes turísticos comercializados a preços irrisórios “apresentam” uma ótima infraestrutura, a qual, na verdade, toma-se um grande pesadelo.

Como a sociedade estava indefesa perante as práticas abusivas de alguns fornecedores, foi elaborado o Código de Defesa do Consumidor. A defesa do consumidor é princípio constitucional, pois encontramos na Constituição Federal vários dispositivos que tratam expressamente da defesa de consumidor. Dentre outros, podemos citar o artigo 5.º, inciso XXXII; artigo 24, inciso VIII; artigo 150, § 5º; 170, inciso V e o artigo 175, parágrafo único, inciso II, todos da Constituição Federal/88. Além desses, há várias outras disposições que garantem a proteção do consumidor, porém de forma implícita. A Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, em obediência à ADCT art. 48, dispõe sobre as matérias relativas à defesa do consumidor.

É de suma importância destacar que o Código de Defesa do Consumidor não é uma arma contra os fornecedores de serviços e produtos, usada pelo consumidor para levar vantagens, e sim, uma legislação criada para ser utilizada nas relações de consumo, onde o consumidor aparece como a parte mais vulnerável.

## Responsabilidade civil

Etimologicamente responsabilidade é derivada de responsável -que responde pelos próprios atos ou pelos de outrem - do latim *respondere*. Traz em sua essência a simbologia de restauração. Vários são os conceitos da responsabilidade civil, porém com um ponto em comum: a obrigação de reparar o dano causado a outrem. Segundo o conceito de DINIZ (2002:34),

“a responsabilidade civil é a aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros, em razão de ato por ela praticado, por pessoa por quem ela responde, por alguma coisa a ela pertencente ou de simples imposição legal.”

Podemos conceituar a responsabilidade civil como a obrigação legal que uma pessoa tem de reparar o dano causado a outrem, inclusive moral, em razão de fato próprio ou de terceiro que estava sob sua responsabilidade, ou ainda em decorrência de lei.

## Origens da responsabilidade civil

É bem provável que o direito, a responsabilidade civil (*aquiliana ou extracontratual*) e a sociedade tenham sido geradas juntos, pois desde que o homem existe repulsa qualquer tipo de agressão a seu semelhante.

Conta-nos a história que as sociedades primitivas já conheciam as normas de conduta, e quem as violasse era punido, inclusive com a morte. Nessa época vigorava a vingança coletiva, e posteriormente a privada, ou seja, o mal pelo mal, o conhecido “*olho por olho, dente por dente*”, passando pela vingança divina até chegar ao direito contemporâneo, a justiça pelo Estado.

O período da vingança coletiva era caracterizado pela vingança do grupo contra o causador da ofensa a um componente daquele. Com o passar do tempo a vingança passa do grupo para o próprio indivíduo, a vingança privada. O indivíduo (quando possível) é quem

tinha o direito de se vingar do dano que lhe fora causado, através do esforço físico.

A passagem da vingança do grupo para a individual nada acrescentou ao direito, uma vez que a desforra era apenas a prática do mal pelo mal; essa atitude na verdade gerava um problema a mais. Ao longo dos séculos a sociedade foi se conscientizando de que a punição daquela forma era um ônus a mais a carregar: em vez de um mutilado, por exemplo, ter-se-iam dois. “O olho por olho, dente por dente” representou bem o espírito de “justiça” que reinava. No processo de sua evolução a sociedade passou a entender que a reparação do dano é melhor que a punição pela vingança.

O Código de Hamurabi - Rei da Babilônia que viveu aproximadamente entre os anos de 2003 a 1961 a.C. pode ser considerado o primeiro código escrito a mencionar a responsabilidade civil. Esse *Códex* tratava da reparação dos danos causados a um terceiro.

Durante a Idade Moderna (*do Renascimento até a Revolução Francesa*) prevaleceu a concepção do Direito Romano, baseada na responsabilidade contratual e na prática dum ilícito. Essas concepções eram inspiradas na *Lex Aquilia* dos romanos, muitas vezes chamada de *responsabilidade aquiliana*. É na Lei Aquiliana que se desenha um início regulador das noções de responsabilidade civil e penal.

## **Os elementos da responsabilidade civil**

No tocante à responsabilidade civil, a doutrina é unânime no sentido de que não existe responsabilidade civil sem um dano. Para que o agente seja responsável por um ressarcimento é necessária a produção de um dano (moral ou material).

Podemos separar os elementos da responsabilidade civil em: a) ação; b) culpa ou risco do agente; c) nexo de causalidade; e o d) dano. Indispensável o ensinamento de RODRIGUES (2002: 14), que assevera sobre a ação do agente:

A responsabilidade do agente pode defluir de ato próprio, de ato de terceiro que esteja sob a responsabilidade do agente, e ainda de danos causados por coisas que estejam sob a guarda deste.

*A responsabilidade por ato de terceiro ocorre quando uma pessoa fica sujeita a responder por dano causado a outrem não por ato próprio, mas por ato de alguém que está, de um modo ou de outro, sob a sujeição daquele. Assim, o pai responde pelos atos dos filhos menores que estiverem em seu poder ou em sua companhia; o patrão responde pelos atos de seus empregados, e assim por diante.*

*Essa responsabilidade por fato de terceiro, consagrada pela lei e aperfeiçoada pela jurisprudência, inspira-se em um anseio de segurança, no propósito de proteger a vítima. Criando uma responsabilidade solidária entre o patrão e o empregado que diretamente causou o dano, fica a vítima com a possibilidade de pleitear a indenização a ela devida tanto de um como de outro daquelas pessoas e, certamente, proporá ação competente contra o amo, uma vez que este, ordinariamente, está em melhores condições de solvabilidade do que seu serviçal.*

*A responsabilidade por fato de terceiros, que emerge da lei, pode extravasar os quadros da responsabilidade aqui liana e se apresentar dentro de relações contratuais, como é o caso da responsabilidade dos hoteleiros, estalajadeiros e outras pessoas em situação igual pelas bagagens dos hóspedes, inclusive por furtos e roubos que perpetrarem terceiros, empregados ou não, que tiverem acesso ao estabelecimento*

*Vimos, assim, que a responsabilidade do agente pode advir de ato próprio ou de ato de terceiro. Mas pode, igualmente, ser ele obrigado a reparar o dano causado por coisa ou animal que estava sob sua guarda, ou por dano derivado de coisas que tombem de sua morada. Nesse campo, em virtude do brutal desenvolvimento do maquinário, principalmente dos veículos a motor, a crescente responsabilidade, ou mesmo a responsabilidade objetiva de seu guarda, é um tema de desmedida repercussão na doutrina e de considerável importância na jurisprudência.*

Existindo esses requisitos em um determinado caso, surge para a vítima a faculdade de buscar uma compensação pelos danos sofridos. Adverte STOCO (1999:64): "... o elemento primário de todo ilícito é uma conduta humana e voluntária no mundo exterior". Sendo assim, a conduta humana é elemento essencial para a caracterização da responsabilidade civil; porém ele não é a única a caracterizar ilícito, pois os danos causados por animais são de responsabilidade de seus donos ou da pessoa que detém sua guarda.

A conduta é realizada por uma ação sem a qual se toma impossível ver o dano. A ação pode ser conseqüência da prática de atos ilícitos e lícitos. Os próximos elementos são a culpa e o risco. A respeito do conceito de culpa, NUNES (1999:281) prescreve:

*CULPA -1 (dir. civ.) □ omissão da diligência necessária de alguém, ou falta de cumprimento do dever jurídico, sem o ânimo de lesar, de que resulta violação do direito de outrem, quando os efeitos da sua inação podiam ser calculados e previstos. Todo artifício ou ardil reprovável, embora lícito, que o agente emprega, sem fraude, para aumentar a sua vantagem. A culpa se diferencia do dolo, por não revelar a intenção de prejudicar, que caracteriza este. [...].*

Para o Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade civil vai além do elemento culpa e se assenta também no fator risco. A teoria do risco está consubstanciada na responsabilidade sem culpa, elaborada ao longo dos tempos pela jurisprudência e pela doutrina.

A teoria do risco consiste em atribuir ao fornecedor do serviço ou do produto o dever de reparar os danos causados aos consumidores, pelo fato de explorar uma atividade, como exemplo, "o hóspede de um hotel que deixa seu carro no estacionamento deste, e tem seu automóvel furtado, deve ser indenizado". O proprietário do hotel assumiu o risco a partir do momento em que começou a explorar a atividade. Sobre a teoria do risco, leciona LEÃES (1987:20):

*A superveniência de alguns fatores, tais como o desenvolvimento dos mecanismos de produção, a multiplicação dos veículos e a intensificação dos sistemas de transporte, a difusão de materiais inflamáveis, e mesmo o enorme crescimento da população conjugado com o fenômeno da urbanização crescente, trouxe notável aumento de riscos e danos. Ademais, grande parte dessas hipóteses de risco não se ajusta ao esquema tradicional de culpa e de ato ilícito. Para atender ao anseio, que sempre existe, de ressarcimento, mister se fazia encontrar meios de alforriar a vítima da prova de culpa, não só porque essa prova via de regra constituía obstáculo intransponível, mas também porque existem hipóteses de dano que não permitem a imputação de culpa a uma pessoa, visto que são conexas a determinadas atividades, aparecendo como estatisticamente inevitáveis.*

Dessa forma, o legislador recebeu a teoria do risco como suficiente para garantir ao consumidor o direito de ser indenizado pelos danos que vier a sofrer.

Outro pressuposto da responsabilidade civil é o de um nexo de causalidade entre o fato ilícito e o dano que ele produziu. Impossível a admissão da responsabilidade civil sem a relação de causalidade. Ou, ainda, como já doutrinara VENOSA (2003:39), com sua natural proficiência, “a responsabilidade objetiva dispensa a culpa, mas nunca dispensará o nexo causal.”

Para que alguém seja obrigado a indenizar um prejuízo sofrido por outrem, é necessário que ocorra uma relação de causalidade entre o ato praticado pelo agente e o dano sofrido pela vítima.

A obrigação de reparar o dano experimentado pela vítima surge com a prova da existência de um nexo entre a conduta do agente e o dano propriamente dito. Para que surja a obrigação de indenizar é de suma importância que se prove a relação de causalidade, pois se a vítima experimentar o dano, mas não ficar provado que a tal agressão originou-se da conduta do agente, será improcedente o pedido (não terá direito a indenização).



O último elemento necessário para que caracterize a obrigação da reparação é o dano. No Minidicionário da Língua Portuguesa BUENO (1991:189), a palavra dano possui o seguinte sentido etimológico “DANO, S. M. Mal que se faz a alguém; prejuízo ou deterioração de coisa alheia; perda”.

Assim, só podemos falar em responsabilidade civil se houver um dano a reparar, pois a sua função é a reparação de uma diminuição no patrimônio de alguém.

Esse mesmo entendimento é esposado por REIS (2001:01)

*o fato é que a concepção normalmente aceita a respeito do dano envolve uma diminuição do patrimônio de alguém, em decorrência da ação lesiva de terceiros. A conceituação, nesse particular, é genérica. Não se refere, como é notório, a qual o patrimônio é suscetível de redução.*

É imprescindível que, ocorrendo uma lesão a um direito, dela decorra um prejuízo, caso contrário não haverá responsabilidade civil. Em razão de uma conduta, seja dolosa (com intenção) ou culposa (sem intenção), se inexistir dano ou prejuízo a outrem, não haverá dever de indenizar.

O dano sofrido poderá ser material, quando recair sob o patrimônio da vítima, de modo a diminuir o seu valor ou restringir sua utilidade, e poderá ser moral, no caso de atingir a personalidade.

### **Responsabilidade subjetiva e responsabilidade objetiva**

O princípio da responsabilidade civil surgiu fundamentado essencialmente na doutrina da culpa, ou seja, para que a pessoa que sofresse um dano fosse indenizada era necessário provar a culpa ou o dolo do agente causador, a responsabilidade subjetiva. Com o desenvolvimento da sociedade e o conseqüente aumento dos casos de danos que ficaram sem a reparação, ficou demonstrado que a responsabilidade subjetiva era inadequada; assim reconheceu-se a obrigação de ressarcir o dano ao lesado, independentemente de este ter sido cometido sem culpa.

SOARES (1996:36) sobre assunto ensina:

*Em outras palavras, a responsabilidade subjetiva se baseia na capacidade de entendimento ético-jurídico e determinação volitiva (vontade), adequada (a certo fato), que constitui pressuposto necessário para aplicação de determinada sanção, com fundamento na culpabilidade, cuja noção já expusemos.*

Conforme demonstrado, a responsabilidade civil subjetiva encontra sua justificativa na idéia de culpa ou dolo por parte do agente, quer através de ação quer de omissão que acabe por lesionar determinada pessoa. Outrossim, a prova da culpa do agente será necessária para que surja o dever de reparar. Em princípio, o descumprimento capaz de gerar o dever de indenizar há de ser culposo ou doloso.

A responsabilidade civil objetiva ou teoria do risco é caracterizada pelo desprezo do elemento culpa, buscando-se apenas um nexo de causalidade entre o dano e o fato.

A responsabilidade objetiva se explica pelo fato de alguém, por meio de sua atividade ou comportamento, causar um dano a alguém. Assim tal pessoa terá que suportar os prejuízos causados, independentemente de culpa.

Dessa forma, se o hóspede sofre um assalto dentro das dependências (unidade habitacional, restaurante, salão de jogos, hall etc.) do hotel, deverá ser indenizado pelos supostos danos sofridos, independentemente de culpa do proprietário desse hotel.

### **Responsabilidade no código de defesa do consumidor**

Até o advento do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade civil era baseada na culpa, em regra geral, e deveria decorrer da prática de certo ato ilícito. Não bastava demonstrar que o agente tinha realizado um ato danoso, fosse por ação ou omissão, e que através daquele ato houvesse ocorrido o surgimento de um dano; era necessário demonstrar que o agente agira com culpa ou com dolo.

A Lei n.O 8.078/90 traz uma novidade, já mencionada: a responsabilidade objetiva. Envolvendo relação de consumo, ou seja, de um lado o consumidor (*hóspede*) e de outro lado o fornecedor (*meio de hospedagem*), para a caracterização do dever de reparar o dano causado não é necessário o elemento culpa, basta uma relação entre uma ação e o dano ocorrido, ficando assim estabelecida a teoria do risco. Definiu o professor CAVALIERI FILHO (2000:318), em sua doutrina de Responsabilidade Civil:

*Este dever é eminente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.*

A responsabilidade civil objetiva está elencada explicitamente na Seção II, Capítulo IV, intitulado “Da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço”, especificamente nos artigos 12 e 14 do Código de Defesa do Consumidor: Sobre o assunto, SAAD (1999:247) adverte que, no caso de hotéis:

*Seus administradores devem diligenciar no sentido de que os hóspedes (consumidores) gozem, em suas dependências, de razoável segurança.*

*Têm direito a indenização as vítimas de assaltos ou de quedas no interior desses estabelecimentos, devido às más condições de suas instalações ou em virtude de negligência na proteção dos hóspedes contra as investidas de meliantes.*

*O Tribunal de Justiça da Bahia, a 6 de novembro de 1995, julgou a Apelação n. 22.267-9 (in RT 729/259) e o respectivo acórdão está assim ementado: “Tem o hotel responsabilidade pelos hóspedes, sua segurança, bem-estar e integridade física, devendo indenizar em caso de acidente*

*ocorrido nas dependências do mesmo, independentemente de culpa, nos termos do art. 14 do CDC, admitindo-se a cumulação de danos morais e materiais).*

*Está esse decisório em harmonia com a Súmula n. 37 do Superior Tribunal de Justiça: São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato”.*

Assim, quando falamos da responsabilidade objetiva, tratamos da responsabilidade sem culpa, quando a vítima tem a obrigação de comprovar apenas o nexo de causalidade entre o dano e a ação ou a omissão do autor, independentemente da culpa. Com isso o Código de Defesa do Consumidor consagrou o princípio da teoria do risco, que estabelece o dever de indenizar o dano produzido por determinado serviço ou produto, não considerando o comportamento do agente do dano.

Desta forma o Código de Defesa do Consumidor modificou a responsabilidade civil, pois estabeleceu a regra da responsabilidade objetiva na solução das lides quando se tratar de relação de consumo.

### **Código de defesa do consumidor**

Uma profunda alteração dos meios de produção fez com que o trabalho humano fosse substituído pelas máquinas e, conseqüentemente, a produção aumentasse de forma considerável, dando origem a um consumismo sem precedentes.

Após a revolução nos meios de produção o consumidor tem à sua disposição um número indefinido de produtos e serviços, a ponto de PRUX (1998:28) afirmar que “um estudo consciencioso, demonstra que a grande maioria dos cidadãos comuns tem hoje acesso a mais bens materiais e serviços que qualquer rei da antiguidade”. Não obstante, esse aumento na produção causa na mesma proporção a possibilidade de ocorrência de danos ao consumidor.

Aliado à revolução nos meios de produção, não podemos deixar de observar que o sistema forte de *marketing* é capaz de induzir as pessoas a consumir cada vez mais, muitas vezes sem necessidade.

Nesses casos, os consumidores são vítimas do poder de persuasão da propaganda.

O Código de Defesa do Consumidor, Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, caracterizou-se como uma norma de proteção ao consumidor, proteção essa que é um mandamento constitucional, nascido da necessidade de adequação do direito tradicional às realidades impostas pela nova forma de produção e como um meio de diminuir o desequilíbrio entre as partes - o fornecedor e o consumidor.

Podemos afirmar que, respeitados os ordenamentos constitucionais, é no Código de Defesa do Consumidor que se deve buscar o embasamento legal a ser aplicado sempre que estiver em causa a relação de consumo, por ser dispositivo específico; porém a questão não está prevista apenas no Código de Defesa do Consumidor, podendo a vítima fazer uso de outras leis, como, por exemplo, o Código Civil.

### **Conceito de consumidor**

No dizer de SIDOU (1997:02), consumidor é “qualquer pessoa natural ou jurídica que contrata, para sua utilização, aquisição de mercadoria ou a prestação de serviço, independentemente do modo de manifestação de vontade, isto é, sem forma especial, salvo quando a lei expressamente a exigir”, também antes do CDC. Hoje no Brasil não paira mais dúvida quanto à conceituação de consumidor, pois o próprio Código de Defesa do Consumidor se encarregou de firmar tal conceito, no artigo 2.º e parágrafo único:

*Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.*

*Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.*

Em razão do nosso trabalho, o consumidor é o hóspede (seja em viagem de turismo seja de negócios), afinal é este que recebe o serviço como destinatário final.

## Vulnerabilidade

O CDC afirma que o consumidor é vulnerável, ou seja, o hóspede é a parte mais fraca nas relações de consumo (*contratação do serviço*). Por isso o Código de Defesa do Consumidor traz em seu bojo os direitos básicos, como uma forma de proteção à fraqueza do consumidor frente ao fornecedor, ou seja, tenta equilibrar as diferenças existentes entre aquele e este, não desequilibrá-las. No dizer de MARIN (1993:38):

*A vulnerabilidade do consumidor é incidível do contexto das relações de consumo e independe de seu grau cultural ou econômico, não admitindo prova em contrário, por não se tratar de mera presunção legal. É, a vulnerabilidade, qualidade intrínseca, ingênita, peculiar, imanente e indissociável de todos que se colocam na posição de consumidor, em face do conceito legal, pouco importando sua condição social, cultural ou econômica, quer se trate de consumidor pessoa jurídica ou consumidor pessoa física.*

A vulnerabilidade do consumidor pode ser exemplificada, em uma relação de consumo, pela situação em que um bilionário entra em uma pequena oficina mecânica para fazer uma vistoria em seu automóvel e o mecânico lhe informa que é preciso trocar determinada peça do motor do veículo: o suposto bilionário toma-se então vulnerável à informação passada pelo mecânico, uma vez que aquele não detém informações a respeito de motores. Para BENJAMIN (2001 :303), um dos autores do anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor, “vulnerável é todo consumidor.”

## Conceito de fornecedor

o Código de Defesa do Consumidor também se encarregou de conceituar fornecedor (*o meio de hospedagem é enquadrado na relação de consumo como fornecedor*), e o fez de forma muito

abrangente, por certo com o objetivo de não deixar desprotegido nenhum consumidor. O legislador foi brilhante em sua conceituação, que segmentou as atividades por fases (*produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização*), protegendo o consumidor desde a concepção do produto até o consumo final. O CDC determinou:

*Art. 3. o Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.*

Ao comentar o referido artigo, SAAD (1999:100) afirma: “65. Hotéis. Prestam serviços e fixam um preço incluindo o desjejum, ou não.” O CDC exauriu todas as formas de atuação no mercado de consumo; dessa maneira, afirmar que fornecedor é todo aquele que pratica atividade econômica direcionada ao mercado de consumo não constitui exagero nenhum.

### **Conceito de serviço**

Segundo a definição legal apresentada pelo Código de Defesa do Consumidor, serviço “é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”. Afirmam NUNES JÚNIOR e SERRANO (2003:22) que serviço “consiste na prestação positiva de algo economicamente relevante de uma parte a outra mediante contraprestação igualmente de ordem econômica (remuneração)”

Dessa forma, vários são os serviços contratados pelos hóspedes junto aos meios de hospedagem. O contrato de hospedagem é um atípico, pois engloba não apenas a hospedagem, mas vários serviços, como: a) hospedagem; b) alimentação e bebida; c) lavanderia; d) despertador; e) transportes; f) câmbio; g) telefonia; h) telegrama; i)

telex; j) internet; k) segurança; l) estacionamento; m) esportes etc., variando ainda o tipo de hospedagem (unidade habitacional) e do contrato estabelecido entre as partes (consumidor e fornecedor).

### **Direitos básicos do consumidor**

*o art. 6º do CDC estabelece quais são os direitos básicos do consumidor:*

*Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*

*I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;*

*II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;*

*III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;*

*IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;*

*V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tomem excessivamente onerosas;*

*VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;*

*VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;*

*VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no pro* □



*cesso civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;*  
*IX - (Vetado);*  
*X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.*

Assim estabelece como básicos a proteção da vida e da saúde, a educação para o consumo, a liberdade de escolha de produtos e serviços; a informação, a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, proteção contratual, a indenização, o acesso à Justiça, a facilitação da defesa dos seus direitos e por último a qualidade dos serviços públicos. Vejamos então alguns desses direitos que interessam ao tema do trabalho, do qual não podemos nos desviar.

### **Proteção da vida, da saúde e da segurança do consumidor**

Como não poderia ser diferente, o CDC enfatiza a proteção à vida, à saúde e à segurança do consumidor. a objetivo é proteger o hóspede ou qualquer outro consumidor de serem expostos a serviços e/ou produtos perigosos, que possam ser nocivos a quem deles se utilizar.

O Código de Defesa do Consumidor se preocupou inclusive com a proteção do consumidor desde a simples exposição a produtos ou serviços que possam atingir sua incolumidade física.

Quando o CDC garante ao consumidor o direito à saúde e à segurança, com isso está garantindo a defesa do maior patrimônio daquele, ou seja, a vida; porém o legislador foi perfeito, pois, quando se fala em segurança, está assegurada uma proteção inclusive aos bens patrimoniais do consumidor.

### **Educação para o consumo**

Constituem direito básico do consumidor a educação e a divulgação sobre o consumo adequado dos serviços. Isso significa que todo serviço apresentado para o consumo deve estar acompanhado de informações a respeito de sua utilização e consumo, com o intuito de

não permitir erros por parte do consumidor. Essas informações têm que estar impressas na língua nacional, com um vocabulário acessível a todos.

### **Informação**

A importância da informação para o consumidor é destacada a ponto de não só estar inserida no inciso III do art. 6º do CDC, supracitado, mas também prescrita nos artigos 8º, 9º, 10, 31 e 33.

BUENO (1991 :366) define informação como “esclarecimento, fornecimento de dados, notas, argumentos, etc”; assim, o consumidor deve receber esclarecimentos sobre o produto que está adquirindo, ou seja, sobre a exata composição do produto.

Os produtos devem trazer informações claras e completas na língua portuguesa. As informações deverão referir-se às suas características, como qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazo de validade, nome do fabricante e endereço, riscos que possam oferecer à saúde e à segurança.

Quando o meio de hospedagem deixa de informar a profundidade da piscina e um hóspede que não saiba nadar morre afogado, é bem provável que aquele seja responsabilizado pela morte do hóspede, em razão da falta de informação.

### **Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva**

Conceituamos a publicidade como a divulgação de um produto ou serviço realizada com a finalidade de despertar no receptor interesse em adquiri-lo ou utilizá-lo. O artigo 31 do CDC diz respeito à oferta, que a nosso ver não deixa de ser uma forma de publicidade. Senão vejamos:

*Art. 31 - A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos*

*que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.*

Afirma GIACOMINI FILHO (1991:15):

*Entende-se por publicidade ou propaganda, neste estudo, a forma de comunicação identificada e persuasiva empreendida, de forma paga, através dos meios de comunicação de massa.*

A persuasão consiste em se convencer alguém, por meios de palavras ou de fatos. Dessa forma, a propaganda *elou* publicidade têm esse poder de induzir o receptor a consumir ou a utilizar determinados serviços, fazendo-os passar por indispensáveis à vida da pessoa. É função específica da propaganda a persuasão do consumidor. Às vezes ela age no sentido de provocar a vontade de adquirir determinado serviço, às vezes interfere no próprio comportamento do receptor. Na verdade a publicidade não vende o produto ou o serviço: ela vende uma satisfação que o consumidor espera deste.

O CDC proibiu expressamente a publicidade enganosa ou abusiva, considerando-as inclusive crimes, MAZZILILLI (1995:126) “o Código do Consumidor estabelece as regras sobre a publicidade, sancionando criminalmente sua violação, tanto por atos comissivos como omissivos”. O próprio Código definiu como enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão ou comissão, capaz de induzir ao erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços. Como abusiva definiu, dentre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, aproveite-se da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou seja, capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

Dessa forma, a publicidade deve conter uma descrição verdadeira

do produto que apresenta e sua apresentação deve fornecer ao consumidor informações corretas, para que este possa escolher livremente o que consumir.

O CDC considera como falsa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, mesmo que de forma parcial, que possa induzir o consumidor a erro, considerando inclusive infração penal tal atitude. O legislador brasileiro teve por objetivo coibir qualquer tipo de publicidade falsa ou enganosa, qualquer espécie de apresentação (*promessa, oferta, informação, publicidade, mensagem*) que possa persuadir o consumidor de uma falsa idéia.

### **Indenização**

Prescreve o dispositivo do inciso VI, do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6.º. São direitos básicos do consumidor:

...

*VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;*

Reconheceu solenemente o legislador, para não deixar qualquer dúvida, que os danos causados em decorrência dos usos recomendados e moderados de qualquer produto ou serviço serão reparados. São os chamados danos de consumo, ou seja, os danos causados em razão do consumo de um produto ou de um serviço.

### **Acesso à justiça**

Os consumidores que tiverem os seus direitos violados podem recorrer ao Poder Judiciário (civil ou penal) ou aos órgãos administrativos, tanto para prevenção quanto para reparação de danos. Quando ocorrerem danos coletivos e difusos ou quando houver perigo de esses danos acontecerem, cabe ao Ministério Público mover as ações na Justiça.

O consumidor pode ser vítima de práticas tipificadas no Código

de Defesa do Consumidor como criminosas, como, por exemplo: a) omissão de dizeres ou sinais ostensivos e de alerta (art. 63); b) omissão de comunicação e de retirada de circulação (art. 64); c) fraude na oferta (art. 66); d) publicidade enganosa e abusiva (art.67); e) publicidade prejudicial ou perigosa à saúde (art. 68), entre outras, conforme veremos:

Além do Poder Judiciário, pode o consumidor, seja ele individual ou coletivo, recorrer aos órgãos administrativos de proteção ao consumidor, como, por exemplo, o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE), a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), o Conselho Nacional de Metrologia, os Procons e as associações de consumidores.

Quando o consumidor for pessoa necessitada, a Lei n.º 1.060/50 es-tabelece nonnas para a concessão a ele de assistência judiciária, garantindo-lhe assistência jurídica gratuita. A referida lei considera pes-soa necessitada, para os frns legais, todo aquele cuja situação econômica não lhe permita pagar as custas do processo e os honorários de advogado, sem prejuízo do sustento próprio ou da família.

### **Facilitação da defesa dos seus direitos**

O Código de Processo Civil dispõe como regra geral, no art. 333, que o *ônus probandi* cabe “ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito” e “ao réu, quanto à existência de fato impositivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.”

O CDC, tentando equilibrar a condição do consumidor frente ao fornecedor, em razão da vulnerabilidade daquele, criou a figura da inversão do ônus da prova. Quando da defesa dos direitos do consumidor, tanto nos órgãos administrativos quanto nos do Poder Judiciário, pode o consumidor requerer a inversão do ônus da prova, conforme disposto no inciso VIII do art. 6.º, e também requerer a inversão do ônus da prova quando ele tiver que provar o desvio da publicidade e provar tecnicamente ser ela enganosa e/ou abusiva, conforme o dispositivo do art. 38 do mencionado Códex, “O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as

patrocina.” No mesmo sentido ensina PRUX (1998:329):

*[‘.,Io Código de Defesa do Consumidor colocou a possibilidade de inversão do ônus da prova entre os direitos básicos do consumidor, buscando dar condições para igualar as partes no processo, o que, diga-se de passagem, não é tarefa pequena quando a apuração da responsabilidade é informada pela teoria da culpa.*

Assim, a inversão do ônus da prova é possível quando, a critério do juiz, for verossímil (*parecer verdadeira*) a alegação ou quando o consumidor for hipossuficiente (*economicamente fraco*). Dessa forma, não cabe ao consumidor (hóspede) provar que o produto ou o serviço do fornecedor (hotel) que causou o dano, mas este provar que não foi seu produto ou serviço que o causou.

### **Dos serviços e dos produtos**

Não existe relação de consumo sem um objeto. O Código de Defesa do Consumidor estabelece como objetos das relações de consumo os serviços e os produtos. Esses são colocados no mercado de consumo para satisfazer as necessidades dos consumidores, conforme alguns aspectos, entre eles o de comodidade e utilidade; por isso, ao adquirir um produto ou contratar um serviço, a expectativa do contratante é que tal produto ou serviço responda aos seus anseios, caso contrário a aquisição ou a contratação não teriam ocorrido.

Os meios de hospedagem prestam e vendem serviços e produtos, respectivamente, a seus clientes. O conceito de serviço é “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”; por sua vez, considera-se produto “qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial”. Assim sendo, os serviços e os produtos são colocados no mercado com o intuito de satisfazer às necessidades dos consumidores.

## **Defeito e vício**

O Código de Defesa do Consumidor estabeleceu a responsabilidade civil dos fornecedores considerando os produtos e serviços perigosos, defeituosos ou viciados. Vamos nos ater nos dois últimos casos. Não obstante, o que caracteriza um produto ou serviço perigoso é ser ele capaz de causar lesão à vida, à integridade física ou ao patrimônio do consumidor.

Quanto ao defeito, ALMEIDA (2003:66) conceitua-o como “toda anomalia que, comprometendo a segurança que legitimamente se espera da fruição dos produtos e serviços, termina por causar danos físicos ou patrimoniais aos consumidores.”

## **Produto defeituoso**

O *caput* do art.12 do Código de Defesa do Consumidor enumera os responsáveis pela reparação dos danos causados aos consumidores por supostos defeitos encontrados no ciclo de produção e distribuição dos produtos. Apesar de não se mencionar a figura do comerciante ou do empresário entre os responsáveis, quando aqueles (*fabricante, produtor, construtor e o importador*) não forem encontrados, a responsabilidade pela reparação do dano será do empresário (*meio de hospedagem*).

O Código de Defesa do Consumidor enumerou três modalidades de defeito: 1) *defeitos de fabricação*; 2) *defeitos de concepção* e c) *defeitos de comercialização*.

Defeito de fabricação para ALMEIDA(2003:66) ocorre quando da “fabricação, produção, montagem, manipulação, construção ou acondicionamento dos produtos”; defeitos de concepção ocorrem quando da elaboração do “projeto ou de formula”; e defeitos de comercialização se caracterizam “por insuficiência ou inadequação de informações sobre sua utilização ou risco”.

## **Serviço defeituoso**

Mais uma vez o legislador determina a responsabilidade objetiva (*responder pelos danos sofridos pelo consumidor independente* □

*mente de culpa*), quando da realização de serviços defeituosos.

A preocupação evidenciada pelo art. 14, § 10 tem como principal alvo a segurança do consumidor. O texto considera um serviço como defeituoso quando ele não oferece a segurança que dele se espera, compreendendo o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

## **Vícios**

Sobre vício vamos aos ensinamentos de RIZZATTO NUNES (2004:166):

*São consideradas vícios as características de qualidade ou quantidade que tornem os produtos ou serviços impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam e também que lhes diminuam o valor. Da mesma forma são considerados vícios os decorrentes da disparidade na vida em relação às indicações constantes do recipiente, embalagem, rotulagem, oferta ou mensagem publicitária.*

A dicionarista ROCHA (1996:642) define vício como “defeito que torna uma pessoa ou objeto impróprios para aquilo a que se destinam.[...]”. Os vícios são problemas que ocorrem em alguns meios de hospedagem, como, por exemplo: a) as roupas de cama sujas na unidade habitacional; b) a televisão que ora funciona ora não funciona; e c) os serviços não cumpridos conforme o anunciado.

## **Classificação dos vícios**

O legislador classificou os vícios - do produto e do serviço - em aparentes ou ocultos, de qualidade ou quantidade, conforme veremos a seguir.



## Vícios aparentes e ocultos

O Código de Defesa do Consumidor classifica os vícios em aparentes e ocultos. Na definição de NUNES (2004: 170) vício aparente é “[...] o vício de fácil constatação, como o próprio nome diz, é aquele que aparece no singelo uso e consumo do produto (ou serviço). Vícios ocultos “[...] são aqueles que só aparecem algum ou muito tempo após o uso e/ou que, por estarem inacessíveis ao consumidor, não podem ser detectados na utilização ordinária.[...]”.

### A responsabilidade pelos vícios do produto

A legislação em comento admitiu a solidariedade entre os fornecedores pelos vícios existentes no produto ou serviço. Isso significa que, uma vez adquirido produto eivado de vícios, o consumidor adquirente tem o direito de reclamar de qualquer um dos fornecedores existentes na cadeia de produção compensação por possíveis danos sofridos.

Exemplificando: Mélvio, hóspede do Hotel X, compra na Boutique Sol (*empresa localizada nas dependências do hotel*) um protetor solar da marca *Soleira do Inverno* (importado), para ir à praia, acreditando que o uso do produto o protegeria dos raios solares, conforme a publicidade exposta no balcão do hotel. Para a surpresa de Mélvio, mesmo utilizando o produto, sofre fortes queimaduras por todo o corpo.

Pergunta-se: “De quem Mélvio poderia cobrar pelos danos sofridos?”. Apresentamos as seguintes alternativas:

- a) *Hotel X;*
- b) *Boutique Sol*
- c) *Empresa Soleira do Inverno*
- d) *Empresa Importadora*
- e) *Todas as alternativas estão corretas*

Resposta correta: alternativa “e”. De acordo com o art. 18 do CDC, Mélvio poderá cobrar de todas as empresas ao mesmo tempo.

## **Diferença entre defeito e vício**

Através dos conceitos apresentados podemos diferenciar defeito de vício da seguinte forma: o vício é uma característica do próprio produto ou serviço, e está embutido nestes, porém não causa dano algum ao consumidor; por outro lado, o defeito é capaz de lesar o consumidor em seu patrimônio. O exemplo a seguir explica a diferença entre o defeito e o vício.

Dois consumidores vão a um hotel preparado (*inclusive as camas*) exclusivamente para receber obesos. O primeiro, ao receber a chave de seu quarto, dirige-se a ele e, antes de se deitar, verifica as condições da cama e constata que o quarto não possui cama com as características anunciadas. O segundo, com pressa para descansar, ao chegar ao quarto deita-se na cama sem observar se o móvel tinha as características anunciadas, e a cama se quebra, causando-lhe danos.

No primeiro caso, como o problema está na cama, fica caracterizado o vício; no segundo, como o problema foi além da cama e o hóspede sofreu dano, trata-se de defeito.

## **Exclusão da Responsabilidade Civil**

### Conceito de exclusão

A teoria da responsabilidade subjetiva descansa no princípio segundo o qual, existindo uma relação de causalidade entre uma ação e um dano, caracterizada está a responsabilidade civil, ou seja, a obrigação de reparação. Porém a legislação pátria trata de algumas hipóteses que impedem se concretize a responsabilidade civil, ou seja, a exclusão do dever de indenizar. Mesmo na responsabilidade objetiva, é indispensável o nexu causal.

Assim, entende-se escorreita a conceituação dada por NUNES (1994:414), para quem exclusão é “ato ou efeito de excluir, de afastar ou privar alguém do exercício de determinada função”. Veremos então alguns casos agasalhados pela lei brasileira em que o indivíduo está desobrigado de reparar o dano.

## **Código de defesa do consumidor**

o Código de Defesa do Consumidor enumera duas hipóteses de exclusão de responsabilidade do fornecedor, no § 3º, do art. 14:

*Art. 14 - O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

*§ 3º □ O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

*I □ que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

*II □ a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.*

DENARI (2001:169) explica que “a investigação da conduta culposa do consumidor ou de terceiro somente é admissível para demonstrar a exclusividade da culpa.” Dessa forma, se o consumidor utilizar o serviço de forma contrária às informações claras e precisas que devem estar contidas no contrato, apenas dele será a responsabilidade.

A primeira hipótese de exclusão ocorre quando o serviço é prestado e nenhuma falha é encontrada, enquanto na segunda, o dano ocorre por culpa exclusiva do consumidor. Importante destacar que as excludentes por caso fortuito ou força maior, que o Código Civil de 1916 estabelecia no inciso II, do art. 1.285, foram revogadas pelo Código Civil atual:

*Art. 1.285. Cessa, nos casos do artigo antecedente, a responsabilidade dos hospedeiros ou estalajeiros:*

*...*

*II - se ocorrer força maior, como nas hipóteses de escalada, invasão da casa, roubo a mão armada, ou violência semelhantes.*

Não obstante, antes mesmo da vigência da Lei n.O 10.406, de 10/01/2002, com base no Código de Defesa do Consumidor, os tribunais pátrios já desconsideravam as hipóteses de escalada, invasão da casa, roubo a mão armada, ou violências semelhantes como casos excludentes de reparação.

## **Meios de hospedagem**

Não podemos falar de meios de hospedagem e deixar de citar a EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo. Assim destacamos a lição de NIETO (2001:107):

*De acordo com o Regulamento dos Meios de Hospedagem aprovado pela Deliberação Normativa 387/98 da Embratur, é considerada empresa hoteleira a pessoa jurídica que explore ou administre meio de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira.*

Importante lembrar ainda que tão somente a Embratur tem poderes para utilizar a simbologia “estrela” para a classificação hoteleira, de acordo com a Deliberação Normativa n.O 376/97.

## **Conceito**

O Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo, através da Embratur - Instituto Brasileiro de Turismo, assim define, no art. 6º da Deliberação Normativa n.O 367/98, o termo meio de hospedagem:

*Art. 6J □ Considera-se meio de hospedagem o estabelecimento que satisfaça, cumulativamente, às seguintes condições:*

*I □ seja licenciado pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem;*

*II □ seja administrado ou explorado comercialmente por empresa hoteleira e que adote, no relacionamento*

*com os hóspedes, contrato de hospedagem, com as características definidas neste Regulamento e nas demais legislações aplicáveis;*

*§ 1º □ Observadas as disposições do presente Regulamento, os meios de hospedagem oferecerão aos hóspedes, no mínimo:*

*I - alojamento, para uso temporário do hóspede, em Unidades Habitacionais (UH) específicas a essa finalidade;*

*II - serviços mínimos necessários ao hóspede, consistentes em:*

*portaria/recepção para atendimento e controle permanentes de entrada e saída;*

*guarda de bagagens e objetos de uso pessoal dos hóspedes, em local apropriado;*

*conservação, manutenção, arrumação e limpeza das áreas, instalações e equipamentos.*

*III - padrões comuns estabelecidos no Art. 18 deste Regulamento.*

*§ 2º - Considerar-se-á meio de hospedagem de turismo o estabelecimento que, além das disposições deste artigo, atenda:*

*a) aos padrões classificatórios previstos neste Regulamento;*

*b) as condições para manutenção permanente desses padrões.*

## **Tipos de hospedagem**

O art. 11 da Deliberação Normativa 387/98 estabelece os tipos básicos de meios de hospedagem de turismo. Vejamos:

*Art. 11 ...*

*I - Hotel □ meio de hospedagem do tipo convencional e mais comum, normalmente localizado em perímetro urbano e destinado a atender turistas, tanto em viagens*

*de lazer, quanto em viagens de negócios;*  
*II - Hotel Histórico* □ *meio de hospedagem instalado, total ou parcialmente, em edificação de valor histórico ou de significado regional ou local reconhecido pelo Poder Público e que, em razão disto, está normalmente sujeito a restrições de natureza arquitetônica e construtiva;* *III* □ *Hotel de Lazer* □ *meio de hospedagem normalmente localizado fora dos centros urbanos, com áreas não edificadas amplas e com aspectos arquitetônicos e construtivos, instalações, equipamentos e serviços especificamente destinados à recreação e ao entretenimento, que o tornam prioritariamente destinado ao turista em viagem de lazer;*  
*IV* □ *Pousada* □ *meio de hospedagem de aspectos arquitetônicos e construtivos, instalações, equipamentos e serviços mais simplificados, normalmente limitados, apenas, ao necessário à hospedagem do turista para aproveitamento do atrativo turístico junto ao qual o estabelecimento se situa.*

O presente trabalho se limitará aos meios de hospedagem de turismo, não buscará ampliar o conceito de meios de hospedagem. Encontramos na doutrina uma variedade de conceitos, dentre os quais destacam-se os de: hotel, motel, *resort*, pousada, acampamentos turísticos ou *camping*, colônias de férias, apart-hotéis, hospedarias, pensões, residências secundárias.

### **Livre Exploração da Atividade Turísticas**

A exploração dos meios de hospedagem em nosso país é livre, de acordo com a Constituição Federal de 1988, que estabeleceu em seus art. 1º, IV e 170, IV, destaque para o princípio da livre-iniciativa e livre-concorrência. “A livre iniciativa envolve a liberdade de indústria e comércio ou liberdade de empresa e a liberdade de contrato.” Assim sendo, qualquer pessoa pode explorar a atividade

de meio de hospedagem no Brasil, desde que respeitadas as demais legislações (municipal, societária, ambiental, etc.).

Dessa forma, o particular que deseje explorar a atividade dos meios de hospedagem não depende de cadastro junto à Embratur, porém cumpre ressaltar que o estabelecimento que estiver cadastrado tem uma credibilidade maior perante os consumidores.

### **Contrato de Hospedagem Hospedagem**

Vulgarmente falando-se, hospedar alguém significa dar-lhe abrigo; mas o legislador foi além. O art. 20, “a”, da Lei n.O 6.505, de 13 de dezembro de 1977, conceitua meios de hospedagem de turismo como “os empreendimentos ou estabelecimentos destinados a prestar serviços de hospedagem em aposentos mobiliados e equipados, alimentação e outros necessários aos usuários”.

O ato de hospedar pode ser gratuito ou oneroso, ou seja, mediante uma contraprestação (remuneração).

### **Contrato**

Um contrato é um acordo de vontade realizado entre as partes (contratante e contratado), de forma livre. Assim o contrato de hospedagem é um acordo estabelecido entre o hóspede e o hospedeiro, onde se determinam o tipo de unidade habitacional que será oferecido e os respectivos serviços disponíveis, pois esses variam de acordo com a classificação do hospedeiro.

Os meios de hospedagem são classificados de acordo com o art. 12 da Deliberação Normativa n.o 387, de 28 de janeiro de 1998, do

<b>Categoria</b>	<b>Símbolo</b>	<b>Tipos de meios de hospedagem (a que se aplicam as categorias)</b>			
- Luxo superior	*****	H	HL	HH	
- Luxo	****	H	HL	HH	
- Standard superior	***	H	HL	HH	P
- Standard	**	H	HL	HH	P
- Simples	*	H	HL	HH	P

Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo - Embratur - Instituto Brasileiro de Turismo:

Dessa forma, a realização do contrato serve para estabelecer os direitos e as obrigações de ambas as partes - o contratante (consumi-dor) e o contratado (fornecedor) - delimitando-se desde o começo o que está sendo estabelecido.

Quando da contratação, cabe aos meios de hospedagem, cadastros ou não na Embratur (uma vez, que o Código de Defesa do Consumidor garante ao consumidor o direito a informação de forma completa), seguir o estabelecido no art. 25 da mesma Deliberação Normativa, do Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo-*EMBRATUR*

*Art. 25 - O meio de hospedagem deverá incluir nos impressos distribuídos, ou nos meios de divulgação utilizados, ainda que de forma sintética e resumida, todos os compromissos recíprocos entre o estabelecimento e o hóspede, especialmente em relação a:*

*I - serviços incluídos no preço da diária, especialmente se estão incluídos o café da manhã e alguma outra refeição;*

*II - importâncias ou percentagens que possam ser debitadas à conta do hóspede, inclusive, quando aplicável, o adicional de serviço para distribuição aos empregados;*

*III - locais e documentos onde estão relacionados os preços dos serviços não incluídos na diária, tais como estacionamento, lavanderia, telefonia, serviços de quarto e outros;*

*IV - possibilidade de formulação de reclamações para a EMBRATUR, para o Órgão Estadual de Turismo e para o órgão local de Defesa do Consumidor, cujos telefones devem ser divulgados.*

Quando da elaboração de um contrato de hospedagem podem ser formuladas diversas cláusulas, porém é preciso ressaltar algumas que são essenciais:



**a) As partes:** Dentre os requisitos necessários na realização de um contrato, não podem faltar as partes, ou seja, o contratado (meio de hospedagem) e o contratante (cliente e/ou um terceiro); dessa forma, as partes devem estar corretamente qualificadas, para que no surgimento de um problema, facilmente seja identificável o sujeito;

a1) Contratado (meio de hospedagem): É necessário constarem os seguintes itens na qualificação do CONTRATADO:

- a) razão social e ou o nome fantasia;*
- b) o número do CNPJ;*
- c) endereço completo do estabelecimento;*
- d) cidade e Estado do estabelecimento;*
- e) o nome, número do RG e do CPF da pessoa responsável.*

**a2) Contratante:**

a2.1) Pessoa jurídica (empresa) é necessário constarem os seguintes itens:

- a) razão social e ou o nome fantasia;*
- b) cópia do contrato social;*
- c) o número CNPJ;*
- d) o endereço completo do estabelecimento;*
- e) cidade e Estado do estabelecimento;*
- f) qualificação (nome, nacionalidade, profissão, estado civil, RG e CPF) da pessoa responsável;*
- g) cópia de documento que comprove que a pessoa responde pela Empresa.*

a2.2) Pessoa física:

- a) qualificação (nome, nacionalidade, profissão, estado civil, RG e CPF)*
- b) endereço*

**b) Objeto da contratação:** Estabelecer o objeto da contratação é

de suma importância para as partes ficarem cientes do que está sendo contratado. Com isso se evitarão, dentre outros, problemas de o hóspede pensar que “fosse outra coisa” - por exemplo, contratar a hospedagem e achar que estava incluso o transfer.

c) Especificações: Detalhar o que faz parte da contratação pode evitar problemas futuros. Alguns itens importantes:

- a) A classificação do meio de hospedagem (estrela □ de acordo com o regulamento da Embratur)*
- b) Nome dos beneficiários ou das pessoas que estão sob a responsabilidade do contratante;*
- c) Tipo de apartamento (single, doublé, queem, king, triplo, quad, twin doublé, etc.),*
- d) Os serviços inclusos (refeições, transfers, ingressos para parques, etc.);*
- e) Tipo de diárias (simples, café da manhã, meia pensão, pensão completa).*

d) Preços e formas de pagamento: O hóspede deve ser comunicado previamente quanto aos valores de sua hospedagem e a forma de pagamento aceita pelo meio de hospedagem. Dessa forma, é dever do contratado (meio de hospedagem) ter exposto em lugar de fácil identificação os valores cobrados. A forma de pagamento pode variar de acordo com o interesse do contratado. O meio de hospedagem não é obrigado a parcelar o pagamento, mas esse parcelamento pode ocorrer por meio de cartão de crédito, cheque, nota promissória, etc

e) Reservas: A partir do momento em que o meio de hospedagem faz a reserva para o hóspede, aquele tem a obrigação de garantir a acomodação na UH escolhida, sob pena de sofrer uma ação de indenização. A nossa sugestão é que o meio de hospedagem cobre um sinal de 30% (trinta por cento) do valor da estadia para que a reserva seja confirmada.

f) Duração: Definir o período do contrato, garantindo ao meio de hospedagem um planejamento quanto ao atendimento a outros hóspedes, como, por exemplo, realizar uma reserva.

g) **Penalidades:** O contratado pode estipular penalidades para seus hóspedes, como, por exemplo:

- a) multa e juros por atraso no pagamento;*
- b) indenizar (mediante dinheiro ou reposição) por danos causados nas dependências do meio de hospedagem;*
- c) perda do sinal em caso da realização da reserva e a não efetivação da hospedagem.*

Algumas empresas adicionam em seus contratos cláusula referente à solidariedade - duas ou mais pessoas respondem pelo dano causado a outrem - porém o Código de Defesa do Consumidor informa que é opção do consumidor demandar contra os co-partícipes, conforme o artigo 25: “É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas Seções anteriores”. Apesar de o § 1.º do mesmo artigo afirmar que “havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas Seções anteriores”, o consumidor poderá fazer valer seus direitos contra qualquer dos causadores do dano.

Outra cláusula comum nos contratos é a de “eleição de foro”. Mesmo na existência desta cláusula, tem o consumidor preferência para demandar no foro de seu domicílio, tema pacífico na legislação, jurisprudência e doutrina.

Para que o contrato de hospedagem seja válido é necessário que as partes tenham capacidade civil - é um requisito estabelecido em lei para que alguém possa pessoalmente realizar os atos da vida civil - para o ato. Excluídas estão as pessoas descritas no artº 3.º do Código Civil, uma vez que tais pessoas não possuem capacidade para exercer pessoalmente os atos da vida civil, dependendo de um representante. Por exemplo: um adolescente com 15 (quinze) anos de idade nunca poderia ficar hospedado em um hotel? Resposta negativa. O menor com 15 (quinze) anos de idade pode ficar hospedado, porém o hotel não firmaria o contrato com ele, mas sim com o seu responsável, sendo o menor apenas um beneficiário do contrato.

Ainda sobre a capacidade civil, ou seja, a capacidade de exercer pessoalmente os atos da vida civil, deparamo-nos com os relativamente capazes, descritos no art. 4º do mesmo Código.

No caso do artigo mencionado, o adolescente com 17 (dezesete anos) pode firmar pessoalmente o contrato com o meio de hospedagem, ou seja, constaria como contratante o próprio menor; porém, para que esse contrato tenha validade é necessário que um responsável por aquele assine o contrato junto. Qual a diferença? - talvez o leitor esteja se perguntando. A diferença é que no primeiro caso, o contratante é o representante do menor, e no segundo, o contrato é firmado entre o próprio menor e o meio de hospedagem.

Dessa forma, a partir do momento em que o meio de hospedagem estabelece contrato ou realiza uma promessa de realizá-lo, através até mesmo da reserva, nasce uma obrigação de fazer, que caso venha ser descumprida, gera o dever de indenização, conforme estabelece o art. 389 do Código Civil. Cite-se como exemplo o caso de *overbooking*: se o meio de hospedagem firmou contrato ou prometeu hospedagem a um consumidor, terá que cumprir com a obrigação assumida, e caso não o faça, o cliente terá direito a requerer uma indenização por perdas e danos, além de uma possível indenização por danos morais.

Importante destacar ainda que o contrato de hospedagem, por ser um contrato atípico, abrange, além da hospedagem, o depósito necessário das bagagens dos hóspedes, não apenas como depositário, mas também como responsável pelos furtos e roubos, como veremos em tópico específico, pois com a celebração do contrato de hospedagem o hospedeiro firma um contrato de obrigação de resultado, o qual tem o dever de garantir a segurança ao hóspede e a seus bens.

## **Reserva**

A reserva é considerada um pré-contrato, em que o hospedeiro se responsabiliza por garantir a unidade de hospedagem para o consumidor; por isso é importante que os meios de hospedagem estabeleçam uma data-limite antes do início da estadia para que o futuro hóspede dê um sinal/arras (pagamento - sugerimos 25% do

valor) para que a reserva seja confirmada, evitando assim um maior prejuízo, em caso de desistência.

Uma vez que, mesmo tendo pago a reserva (total ou parcialmente), o consumidor tem o direito de desistir da hospedagem e receber o valor adiantado (por isso, colocar no contrato que para confirmar a reserva é importante o sinal, evitando com isso, a devolução do valor), deve o hospedeiro estabelecer uma data-limite para desistência, e mesmo assim, estipular uma multa pela rescisão do contrato (desistência), a qual, porém, não deve ser abusiva (de um valor muito alto). A Embratur exige de seus cadastrados que os contratos de reserva sejam sempre formais, ou seja, documentados, nos termos do art. 20, I, da Deliberação Normativa 387/98.

### **Overbooking**

O Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo, por meio da Embratur - Instituto Brasileiro de Turismo, através da Deliberação Normativa n.º 387, de 28 de janeiro 1998, estabelece em seu artigo 35 que “é dever dos meios de hospedagem cumprir e honrar, permanentemente, os contratos ou compromissos divulgados, explicitados ou acordados com o consumidor, especialmente as re-servas e preços de hospedagem previamente ajustados.”

Da mesma forma, o Regulamento Geral dos Meios de hospedagem prescreve em seu artigo 22 que “é dever dos meios de hospedagem cumprir e honrar, permanentemente, os contratos ou compromissos divulgados, explicitados ou acordados com o consumidor, especialmente as reservas e preços de hospedagem pre-viamente ajustados.”

Não obstante, quando o meio de hospedagem faz um número de reservas maior do que o de unidades de hospedagem, configura-se *overbooking*. Explicam VALLEN e VALLEN (2003:184) que *overbooking* é

*Uma prática comum no setor de hospedagem, assim como no transporte aéreo. O hotel vende deliberadamente mais reservas do que o número de*

*apartamento que tem. Ao praticar overbooking em uma data, o estabelecimento está assumindo o risco calculado de que mais hóspedes irão cancelar, ou não comparecer, do que o número de apartamentos reservados a mais. Uma prática mais agressiva, contudo, poderá colocar o hotel e os desafortunados hóspedes em uma situação desagradável.*

Tanto a Embratur quanto o Código de Defesa do Consumidor reprovam tal conduta; por isso alertamos os meios de hospedagem no sentido que a prática do *overbooking* pode gerar (*uma vez que tal dever só ocorrerá se o consumidor reclamar na Justiça*) o dever de reparação dos danos materiais e morais sofridos pelos hóspedes. Sobre o assunto abordado disserta CASTELLI (2003:106):

*Os hotéis, em épocas de grande demanda, trabalham com um determinado percentual de “overbooking” para compensar os “no-show”. A prática tem demonstrado que sempre existe um certo percentual de reservas que, sem serem canceladas, não se realizam. Não se aconselha trabalhar com um percentual muito elevado de “overbooking” devido aos transtornos e às decepções que podem causar ao cliente. Cada hotel deverá estabelecer a sua margem de risco, a partir da sua experiência.*

*Caso, de fato, houver “overbooking”, a recepção deve providenciar outro hotel de igual categoria, comunicando, com muita habilidade, ao cliente, quando da sua chegada. O hotel deve assumir a responsabilidade pelas despesas de locomoção, se for o caso.*

Por sua vez, o hóspede não é obrigado a aceitar a troca de hotel, e mesmo que a aceite, nada o impede de mover uma ação de reparação por danos materiais e/ou morais; por isso, o melhor a fazer é evitar a prática de *overbooking* e elaborar um contrato para a efetivação da reserva através de um sinal (*dinheiro para garantir o contrato*).

## Classificação dos Meios de Hospedagem

Os meios de hospedagem serão classificados de acordo com as disposições do regulamento e da matriz de classificação definida pelo “Regulamento do Sistema Oficial de Classificação de Meios de Hospedagem”, de competência da Embratur. No que diz respeito ao turismo no mundo, a prática é classificar os meios de hospedagem, conferindo-lhes classificação de 1 a 5 (alguns casos até 6) estrelas, o que possibilita ao hóspede saber o nível de estabelecimento que estará contratando.

No Brasil, a simbologia “estrela”, ligada ao conceito de classificação hoteleira, é de uso exclusivo da Embratur, conforme a Deliberação Normativa n.o 376, de 14 de maio de 1997. A Embratur utiliza a seguinte classificação para os meios de hospedagem estabelecidos em território nacional:

<b>Categoria</b>	<b>Símbolo</b>
- Superluxo	***** SL
- Luxo	*****
- Superior	****
- Turístico	***
- Econômico	**
- Simples	*

As exigências definidas na Deliberação Normativa n.o 387/98 da Embratur são de suma importância para o consumidor, pois de acordo com a classificação estabelecida, o cliente tem condições de identificar os níveis de conforto dos serviços que serão prestados; porém, uma ressalva: apenas os meios de hospedagem cadastrados junto à Embratur terão direito à utilização de classificação por estrela.

### Diárias

A diária é o valor pago pela contraprestação do serviço prestado pelo hospedeiro ao hóspede. Conforme o art. 10 da DN n.o 387/98,

“Entende-se por diária o preço de hospedagem correspondente à utilização da UH e dos serviços incluídos, por um período básico de 24 horas, observados os horários fixados para entrada (*check in*) e saída (*check out*).” Dessa forma, a Embratur estabeleceu os tipos de diária a seus cadastrados:

TIPO DE DIARIA	CARACTERISTICAS
Simple	quando compreender unicamente o uso da UH
Com café da manhã	quando compreender, além do uso da UH, o café da manhã
Meia pensão	quando compreender, além do uso da UH, o café da manhã e mais uma refeição: almoço ou jantar
Pensão completa	quando compreender, além do uso da UH, o café da manhã e mais duas refeições: almoço e jantar

É dever do meio de hospedagem fixar o horário de vencimento da diária, não menor que 24 horas. A Deliberação permite a cobrança de meia diária para hóspedes individuais ou em grupo, cujo tempo de permanência na localidade e/ou horários de chegada ou partida impossibilitem o pernoite.

## Preços

Cada hospedeiro tem o direito de estabelecer seu preço, desde que respeite a legislação pertinente. Proibida está, por exemplo, a formação de cartel (acordo comercial para controle de preço). Existe liberdade para a fixação do preço a ser cobrado, porém todo serviço prestado e seu respectivo valor devem obrigatoriamente ser previamente informados ao hóspede; inclusive a Embratur impõe que os meios de hospedagem afixem:

Deliberação Normativa n.º 387, de 28 de janeiro de 1998

*I - na portaria/recepção;*

*a) nome, tipo e categoria do estabelecimento;*

*b) relação dos preços aplicáveis às espécies e tipos de UH;*

*c) horário do início e vencimento da diária;*

*d) os nomes, endereços e telefones da EMBRATUR e de*



*seus órgãos delegados competentes, aos quais os hóspedes poderão dirigir eventuais reclamações.  
e) a existência e quantidade de UH adaptadas para pessoas portadoras de deficiências.*

Tal obrigação não é apenas estabelecida aos meios de hospedagem cadastrados junto à Embratur, pois o Código de Defesa do Consumidor (com exceção dos itens “d” e “e”) obriga a tal conduta, no artigo 6.º, III, que estabelece como direito básico do consumidor a informação adequada e clara.

### **O serviço anunciado**

O que foi prometido deve ser cumprido. Toda vez que um meio de hospedagem fizer um anúncio na mídia deverá cumprir o anunciado, mesmo que por alguma razão tal anúncio tenha sido veiculado de forma errada pela empresa contratada. Nesses casos, o meio de hospedagem terá que arcar com o ônus e, caso o deseje, poderá propor a ação de regresso (cobrar o que gastou), além de pleitear indenização por possíveis danos morais, materiais e lucros cessantes (o dinheiro que deixou de ganhar) contra a empresa contratada, responsável pela propaganda, publicidade ou marketing.

Assim, fica o meio de hospedagem obrigado a cumprir com a publicidade vinculada à sua empresa, seja feita pela internet, por funcionários, fôlderes, rádio ou televisão.

Tome-se um exemplo. Uma pessoa liga para o meio de hospedagem para colher informações a respeito do local quem a atende (proprietário, gerente, telefonista, cozinheira, zeladora) descreve o local como uma “ampla área totalmente gramada, com salão de jogos, playground, quadra de tênis coberta e descoberta, quadra poliesportiva, coberta e descoberta, campo de futebol gramado, sala de refeição, piscina térmica, sauna e sala para massagens”. Em razão das informações prestadas a pessoa faz questão de fazer a reserva e inclusive faz o depósito via banco para não correr o risco de perder a hospedagem.

Ao chegar ao local, uma grande surpresa: a “ampla área totalmen-

te gramada” nada mais é do que um matagal; o salão de jogos se resume em uma mesa e quatro cadeiras para o jogo de cartas, quando muito; o playground e a quadra de tênis não existem; as quadras estão inadequadas para prática de qualquer esporte; o campo de futebol gramado fica no meio do matagal; a sala de refeição tem como equipamento uma geladeira e um fogão; piscina e sauna não funcionam e não existe massagista no local.

Em princípio o consumidor teria que ter à sua disposição todo o serviço que lhe foi apresentado por telefone. Como a realidade é outra, o hóspede nesse caso tem direito a receber o valor que depositou antecipadamente, inclusive cobrar uma possível indenização por danos materiais e morais, em razão da propaganda enganosa que lhe foi apresentada.

### **Os danos decorrentes do uso do serviço dos meios de hospedagem O hóspede e o ônus da prova**

Não é pelo fato de ser consumidor que o hóspede está desobrigado da produção de provas. Algumas questões terão que ser demonstradas pelo consumidor, porém algumas poderão ser objeto de inversão do ônus da prova, em razão da relação de consumo.

O hóspede deverá provar: a) sua condição de hóspede; b) o local em que esteve hospedado e os c) danos (*patrimonial/ extrapatrimonial/ estético*) sofridos.

Outras questões poderão ser suscitadas, variando de caso para caso; todavia as supramencionadas, provavelmente, acompanharão possíveis demandas envolvendo o tema.

### **A prova de ser hóspede**

O consumidor deverá provar sua condição de hóspede, pois a responsabilidade civil nasce de tal fato. Essa prova poderá ser realizada de diversas formas, desde que permitidas por lei, por exemplo, através de documentos ou mesmo por oitiva de testemunhas. Assim, o hóspede tem diversas formas para provar essa sua condição. São hábeis para se provar a estada de uma pessoa em um meio de

hospedagem documentos como: contrato de hospedagem; cópia da Ficha Nacional de Registro de Hóspede (FNRH); um telegrama ou um documento de fax recebido por este quando da sua estada no meio de hospedagem; também uma ordem de serviço da lavanderia ou comprovante de pagamento de produtos consumidos no bar, boate ou restaurante do meio de hospedagem; mesmo a etiqueta das malas ou o *ticket* do estacionamento do automóvel ou ainda o contrato de uso dos cofres.

### **A prova do local em que estava hospedado**

Os meios de hospedagem podem estar estabelecidos em diversos endereços, em diversas cidades e até mesmo em diferentes estados. Assim, cabe ao hóspede provar em qual estabelecimento esteve hospedado.

Para os meios de hospedagem, a Ficha Nacional de Registro de Hóspede (FNRH), que o hóspede assina no momento de sua chegada (*check-in*), é prova suficiente do contrato de hospedagem.

### **Os danos**

Falar em responsabilidade sem tratar dos danos é impossível. DINIZ (2002:34) é precisa quando pontifica:

*A responsabilidade civil é a aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros, em razão de ato por ela mesma praticado, por pessoa por quem ela responde, por alguma coisa a ela pertencente ou de simplesmente imposição legal.*

Em um primeiro momento, podemos questionar que DINIZ (2002:68) ignorou o dano estético ou o dano à integridade corporal, mas não é verdade, pois esse dano pode estar embutido tanto no dano extrapatrimonial como no patrimonial inclusive a própria autora o explica:

*o dano à integridade corporal e à vida humana é direto e extrapatrimonial, mas pode provocar indiretamente uma lesão patrimonial, constitutiva de dano emergente e de lucro cessante. O corpo humano, ao lado do valor moral que representa, pode originar um valor econômico que deve ser indenizado. A integridade física é um bem suscetível de apreciação pecuniária, de modo que sua perda deverá ser reparada, levando-se em conta não só todas as manifestações, atuais e futuras da atividade que possam ser avaliadas, mas também as circunstâncias relativas àqueles que pleiteiam a indenização.*

Hoje não resta dúvida quanto à obrigação da reparação dos danos causados. Anteriormente muitos rejeitaram a reparação do dano moral, porém a Constituição Federal de 1988 derrubou qualquer ato contrário a essa espécie de reparação. Assim, evidenciada está a possibilidade da reparação por danos: patrimoniais e/ou extrapatrimoniais e danos estéticos, estes últimos englobados nos dois primeiros. Neste sentido THEODORO JÚNIOR(1999:21) explica que “indenizar a lesão deformante e, ao mesmo tempo, considerá-la causa de reparação por dano moral corresponde a um evidente *bis in idem*, capaz de transformar a medida ressarcitória em fonte de enriquecimento sem causa.”

### **Danos patrimoniais**

Para REIS (2000:09):

*Os danos patrimoniais são aqueles que atingem os bens e objetos de natureza corpórea ou material. Por consequência, são suscetíveis de imediata avaliação e reparação. Afinal, os bens materiais podem ser reconstituídos ou ressarcidos □ todos possuem valor econômico no campo das relações negociais.*

Inúmeros são os danos de que os hóspedes podem ser vítimas,

senão vejamos: descumprimento contratual, furto, roubo, maus ser-viços de lavanderia, *overbooking* nas reservas, lançamento indevido na conta, entre outros.

### **Dano moral**

Encontramos na doutrina uma variedade de conceitos de dano moral ou extrapatrimonial, dos quais passamos a destacar alguns.

Segundo DINIZ (2002:81), “o dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica, provocada pelo fato lesivo”.

Assim, entende-se correta a conceituação dada por SILVA (1969:13), de que os danos morais são as:

*“...lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição ao patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja suscetível de valor econômico. “*

Assim como dano moral podem ser considerados a tristeza, a dor, a angústia, o sofrimento etc. que se impõem a terceiro, em decorrência de ato ilícito praticado por outrem, de forma que não cause repercussão no patrimônio da vítima.

### **Danos estéticos**

Dano estético é qualquer lesão que cause deformidade, por mais simples que possa ser, e não apenas aquela que atinge tão-somente a beleza física de outrem, até porque o conceito de beleza não é único.

Em sua obra “Dano estético e sua Reparação”, CARRARD (*abud, SILVA, 1999:300*) alinha considerações que, pela sua objetividade e clareza, merecem ser reproduzidas por inteiro. Escreveu ele, o seguinte:

*Não é possível enumerar todos os atentados que podem ser feitos à estética dos homens e das mulheres. Seria preciso, para isto, escrever um dos capítulos da miséria humana; cicatrizes de todas as natureza e de todas as origens do rosto, ou em outras partes do corpo, deformação de um órgão (por exemplo do nariz, da boca, da orelha, da arcada superciliar), aparição de tumores, de crostas, de colorações, etc., na superfície da pele; perda dos cabelos, das sobrancelhas, dos dlios, dos dentes ou de um órgão qualquer. Estas ofensas serão tanto mais graves quando feitas a uma parte do corpo que fica normalmente desnuda. Mas será precisa encarar cada caso particular; o caso da dançarina profissional que dança quase nua, o caso da mulher mundana que usa roupas decotadas, o caso da jovem que frequenta as praias elegantes, o caso do manequim que apresenta as últimas novidades ... O atentado à estética será tanto mais grave quanto mais bela for a vítima.*

*O dano estético pode também resultar de um atentado à voz ou à faculdade de se mover: a vítima, que possuía uma voz quente e sedutora, não tem mais, em consequência das lesões, do que uma voz estridente; a vítima que se movia com graça, não pode mais fazer senão movimentos irregulares e sacudidos.*

Assim, independentemente do local do corpo em que tenha ocorrido a lesão, esta deve ser reparada. Se o dano impossibilita a pessoa voltar ao trabalho, além das despesas para o tratamento e do lucro cessante, a indenização importará em uma pensão.

### **O dever de reparar o dano**

Observa-se que qualquer prejuízo injusto causado por um agente a outrem deve encontrar respaldo no ordenamento jurídico, no sentido de tal agente ser responsabilizado por restabelecer o preju-

ízo, quando possível, ou indenizar a vítima com um valor correspondente ao dano.

Como já observamos, em relação ao objeto, o dano pode ser patrimonial ou moral. O primeiro produz a perda ou deterioração total ou parcial de um bem material, suscetível de valoração pecuniária. O segundo provoca no ser humano uma lesão nos direitos da personalidade. Nele não ocorre repercussão patrimonial. Segundo o conceito de REIS (2000:08):

*Os danos patrimoniais são aqueles que atingem os bens e objetos de natureza corpórea ou material. Por consequência, são suscetíveis de imediata avaliação e reparação. Afinal, os bens materiais podem ser reconstituídos ou ressarcidos □ todos possuem valor econômico no campo das relações negociais.*

Assim, quando impossível a reconstituição do bem (*objeto material*) lesado no *status quo* anterior, esse bem é facilmente indenizável, bastando apenas o agente causador restituir o valor pecuniário do bem.

Mais uma vez buscamos os ensinamentos de REIS (2001 :85), segundo o qual “todo mal causado ao estado ideal das pessoas, resultando mal-estar, desgostos, aflições, interrompendo-lhes o equilíbrio psíquico, constitui causa eficiente para a obrigação de reparar o dano moral”.

Assim concluímos que o dano patrimonial, diferentemente do dano moral, é facilmente reparável, uma vez que, ou se restaura a situação anterior ou é totalizado o patrimônio lesado por meio de uma quantificação pecuniária correspondente ao bem.

### **O dever de reparar os danos no Código de Defesa do Consumidor**

É importante salientar que o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 6º, incisos VI e VII, admitiu a reparação por danos patrimoniais e morais, senão vejamos:

*Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*

...

*VI □ a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;*

*VII □ o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;*

Nesse dispositivo legal os consumidores têm fundamentado o pedido para a reparação por danos morais sofridos, quando de uma relação de consumo.

### **O nexo de causalidade, dano e relação de consumo**

Nexo de causalidade é a ligação existente entre o dano sofrido pela vítima e o fato que ocasionou tal dano. Esse nexos se constata por exemplo, quando um hóspede tem uma roupa queimada pelo serviço de lavanderia do hotel. A ligação entre o serviço prestado (*lavanderia*) e o dano (*roupa queimada*) caracteriza o nexos de causalidade, pois caso esse hóspede não tivesse utilizado o serviço, não teria a roupa queimada.

Nas relações de consumo não importa se houve ou não culpa do fornecedor. O Código de Defesa do Consumidor acolheu a responsabilidade objetiva, de modo que cabe ao meio de hospedagem demonstrar que a prestação de seu serviço ou a venda de um produto não causou o dano ao consumidor. Não obstante, o meio de hospedagem não será responsabilizado, mesmo nos casos de danos sofridos por seus hóspedes, quando provar que: a) não colocou o produto no mercado; b) colocou o produto no mercado, mas não existia defeito; c) a culpa foi exclusiva do hóspede ou de terceiro; d) prestou o serviço sem defeito. É importante salientar que a prova dos casos supra cabe ao meio de hospedagem.



## **Do dever de indenizar dos meios de hospedagem**

Pelo que foi exposto, indiscutivelmente é dever dos meios de hospedagem indenizar os hóspedes, quando estes sofrerem qualquer tipo de dano, proveniente do contrato estabelecido entre eles.

O Código de Defesa do Consumidor aderiu à responsabilidade objetiva do prestador de serviços, ou seja, o dever de indenizar é independente da existência de culpa, conforme dispõem os artigos 12 e 14 da mencionada lei.

Para mais ainda enfatizar o dever de indenizar e a responsabilidade civil inquestionável dos meios de hospedagem, reproduzem-se abaixo trechos da obra de NUNES JÚNIOR e SERRANO (2003:56):

### ***Responsabilidade civil do fornecedor***

*Coma a massificação do mercado e sua conseqüente despersonalização, restou impossibilitado, no referente à aferição da responsabilidade, o socorro nas regras de direito civil, visto que extremamente embasada no componente anímico dos sujeitos da relação. Descartada, portanto, pela realidade, em princípio, e depois pela própria lei a responsabilização subjetiva, calcada no triplice elemento: imprudência, negligência e imperícia. Fez a lei menção clara à ausência de necessidade de se perquirir acerca da culpa. Houve quem entendesse tratar-se de verdadeira presunção de culpa imposta pela lei. Todavia, não há dúvida de que se trata de acolhimento legal da responsabilidade objetiva, afastada a necessidade da pesquisa da culpa do fornecedor pelo evento. Nas palavras de Maria Helena Diniz, responsabilidade objetiva é aquela 'fundada no risco, sendo irrelevante a conduta culposa ou dolosa do causador do dano, uma vez que bastará a existência do nexo causal entre o prejuízo sofrido pela vítima e a ação do agente para que surja o dever de indenizar'. Segue-se que a responsabilidade objetiva apresenta essencialmente três elementos:*

- a) *conduta (ação ou omissão) do agente (fornecedor);*
- b) *nexo de causalidade;*
- c) *dano.*

*Emerge incontroverso, nessa linha, que o Código não empreendeu qualquer mitigação à responsabilidade objetiva, uma vez que as causas elisivas apontadas pelo §3.º do dispositivo em comento nada mais fazem do que afastar um ou mais destes elementos constitutivos da responsabilidade objetiva.*

Estando claramente definida a responsabilidade civil dos meios de hospedagem, cabe, sem que seja necessário maior aprofundamento, a indenização aos hóspedes, nem que seja só por culpa *in omittendo*, *in vigilando e in custodio*. Portanto, se do contrato de hospedagem provier dano, não resta outra alternativa senão a reparação do dano.

## **Das provas**

O objetivo das provas é convencer o magistrado quanto à existência ou inexistência dos fatos alegados pelas partes.

Sem dúvida alguma, a prova é um dos principais temas do direito processual. Quando alguém busca o judiciário, faz alegações de fato ou fatos dos quais, em regra geral, tem que fazer prova. Até mesmo os povos antigos a utilizavam, como por exemplo, as ordálias ou o julgamento divino, onde eram empregadas a “prova pelo fogo”, a “prova das bebidas amargas”, a “prova das serpentes” etc.

LATORRACA (1990:09) ressalta que “prova é o meio eficaz através do qual se pretende chegar à verdade, infundindo-se no eu, no espírito e na mente, a aceitabilidade, a certeza, a razão, a convicção e a lógica em relação a determinados fatos, elementos ou coisas.”

Por sua vez, NERY JÚNIOR e NERY (1999:832) elaboram o seguinte conceito: “meios processuais ou materiais considerados idôneos pelo ordenamento jurídico para demonstrar a verdade, ou não, da existência e verificação de um fato jurídico. (...)”

Assim, o que se espera das provas é que o juiz seja convencido da existência ou não do fato ou dos fatos alegados. O direito processual

civil brasileiro enumera alguns meios de provas admitidos (documental, testemunhal, pericial etc.), porém o artigo 332 esclarece que “todos os meios legais, bem como os moralmente legítimos, ainda que não especificado neste Código, são hábeis para provar a verdade dos fatos, em que se funda a ação ou a defesa”. Assim, fica proibida apenas a prova alcançada por meios ilícitos. A Constituição Federal, em seu art. 5.º, inciso LVI, determina: “são inadmissíveis, no processo, as provas obtidas por meios ilícitos”.

Das provas discriminadas no Código de Processo Civil, destacamos as seguintes: depoimento pessoal, a prova documental; a prova pericial; o interrogatório e a prova testemunhal.

### **A prescrição**

A responsabilidade civil dos meios de hospedagem em virtude dos danos causados a seus hóspedes, por se tratar de relação de consumo, assim estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor, Lei n.º 8.078/90, será de 5 (*cinco*) anos, iniciados a contagem a partir do conhecimento do dano e do autor do mesmo.

Dessa forma, o hóspede (*ou seus herdeiros, em caso de morte*) terá até 5 (*cinco*) anos para mover uma ação de reparação de danos morais e/ou materiais e/ou estéticos contra os meios de hospedagem. Destaca-se aqui a importância de os meios de hospedagem manterem guardados todos os documentos (*contrato de hospedagem, relatório dos serviços realizados, etc.*) referentes à estada de seus hóspedes por um período mínimo de 5 (*cinco*) anos.

### **A postura dos tribunais**

Indubitavelmente é o direito da reparação dos danos causados a outrem, sejam esses danos patrimoniais e/ou extrapatrimoniais, pois com o advento da Constituição Federal, qualquer dúvida foi extirpada pelos incisos V e X do artigo 5.º e indiscutível é a influência da Constituição sobre os tribunais pátrios.

Em relação à reparação dos danos causados em virtude dos serviços prestados pelos meios de hospedagem, os tribunais pátrios têm decidido

de forma favorável aos hóspedes/consumidores, quando lesados em virtude do contrato de hospedagem; por isso, é importante que os meios de hospedagem em geral atentem para os mínimos detalhes quando da prestação de serviços, desde a elaboração de um contrato que estabeleça direitos e deveres entre contratante e contratado até o momento da contratação de seus funcionários e das empresas terceirizadas que prestam serviços e de outras que distribuem e/ou vendem produtos.

### **Decisões judiciais (jurisprudências) favoráveis aos hóspedes**

Vejamos então como a Justiça tem decidido os danos decorrentes da relação de consumo entre os hóspedes e os meios de hospedagem, quanto a: furto; roubo; locação; contrato com crianças; avarias em automóvel; contrato de hospedagem; depósito necessário e incidentes.

#### **Furto**

A Súmula 130 do Superior Tribunal de Justiça da República Federativa do Brasil, ensina que: “A empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estabelecimento” .

“RESPONSABILIDADE CIVIL - FURTO DE VEÍCULO OCORRIDO EM FRENTE DE HOTEL - CLIENTE QUE SE HOSPEDA NO ESTABELECIMENTO E DEIXA O VEÍCULO NA PARTE EXTERNA POR AUSÊNCIA DE VAGA NO ESTA-CIONAMENTO - VIGILÂNCIA DEVIDA - RECURSO DES-PROVIDO - Segundo pacífica jurisprudência, inclusive com a edição da Súmula nº 130 do egrégio Superior Tribunal de Justiça, o hotel responde pelo furto ocorrido em estacionamento anexo às suas dependências. Existe, em tais casos, contrato implícito de depósito, que torna o estabelecimento responsável pela guarda e segurança do veículo. Inobstante a gratuidade do estacionamento, é interesse econômico indireto da empresa o angariamento de hóspedes mediante o conforto e a comodidade ofertados, sendo que a alegação de irresponsabilidade pelos possíveis furtos não

isenta a responsabilidade advinda de um efetivo sinistro lá ocorrido. (TJSC - AC 98.010687-7 - SC \_18 C.Cív. ReI. Des. Carlos Prudêncio - J. 15.09.1998)”

## **Roubo**

“RESPONSABILIDADE CIVIL - HOTEL - ROUBO NO ESTACIONAMENTO - DEVER DE VIGILÂNCIA E GUARDA-EXCLUDENTE DE FORÇA MAIOR NÃO CARACTERIZADA - Empresa que não toma precauções mínimas tendentes a evitar ocorrências de tal natureza. Falta ao dever de vigilância e guarda. Recurso especial não conhecido. (STJ - REsp 227014 - GO-48 T. - ReI. Min. Barros Monteiro - DJU 25.03.2002)”

## **A segurança do hóspede**

“INDENIZAÇÃO. Tem o hotel responsabilidade pelos hóspedes, sua segurança, bem-estar e integridade física, devendo indenizar em caso de acidente ocorrido nas dependências do mesmo, independentemente de culpa, nos termos do art. 14 do CDC, admitindo-se a cumulação de danos morais e materiais. TJBA, Conselho de Defesa do Consumidor, Ap. Civ. 22.267-9, julgada em 6.11.95, RT 729/259.”

## **Contrato com crianças**

“CRIANÇA E ADOLESCENTE - INFRAÇÃO - HOTEL - HOSPEDAGEM - SEM AUTORIZAÇÃO DOS PAIS OU RESPONSÁVEL - RECURSO IMPROVIDO - “Há que responder pelas conseqüências, pecuniariamente, hotel que abriga ou hospeda adolescente sem autorização expressa dos pais, responsável ou autoridade judiciária; o fato de hospedar acompanhantes não exige o estabelecimento do cumprimento da Lei, dado sua real coercitividade” (ECA. Art. 250). (TJMG - AC 000.273.767-4/00 - 78 C.Cív. - ReI. Des. Alvim Soares - J. 02.09.2002)”

## **A varias em automóveis**

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Acidente de trânsito - Veículo de hóspede entregue para ser estacionado na garagem do hotel - empregado do estabelecimento que assume a direção do veículo e causa acidente de trânsito - obrigação do hoteleiro de reparar os danos reconhecidos - cláusula de não indenizar ineficaz - indenizatória procedente, mantido o valor de acordo com aquele constante do orçamento juntado aos autos - recursos improvisos. (1.8 TACSP - Acórdão: 21883 - Processo: 0609481-3 -RECURSO: Apelação Sumaríssimo - 18 Câmara Especial de Julho - Julgamento: 31/07/1995 - Relator: de Santi Ribeiro)”.

## **Contrato de hospedagem**

“CIVIL - RESPONSABILIDADE CIVIL - DANO MORAL- RECUSA DO HOTEL EM ACOLHER O HÓSPEDE NA DATA CONVENCIONADA - ILICITUDE - 1. Constitui ilícito, imputável ao hotel, deixar de acolher hospede na data convencional, gerando o dever de indenizar o dano moral conseqüente. O dano moral se prova pelo ilícito. Precedente do STJ - Liquidação do dano moral. Precedentes do STJ. 2. Apelação provida. (TJRS -AC 598000867 - RS - 48 C.Cív. - ReI. Des. Araken de Assis - J. 25.02.1998) “

## **Depósito necessário**

“Indenização - Responsabilidade civil - Desaparecimento de equipamento fotográfico do interior de apartamento de hotel - Suficiência de prova satisfatória da existência dos bens, do seu ingresso no hotel e da sua subtração - Ação procedente - Recurso adesivo provido, para a fixação definitiva do valor indenizatório. (TJSP - Recurso: AC 131372 1 - Origem: SP - Órgão: CCIV 6 - Relator: Ernani de Paiva - Data: 08/11/90)”

## Incidentes

*“CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR - CULPA CONCORRENTE DA VITIMA □HOTEL □PISCINA □AGÊNCIA DE VIAGENS □RESPONSABILIDADE DO HOTEL, QUE NÃO SINALIZA CONVENIENTEMENTEA PROFUNDIDADE DA PISCINA, DEACESSO LIVREAOS HÓSPEDES □ART. 14 DO CDC □A culpa concorrente da vítima permite a redução da condenação imposta ao fornecedor: Arf. 12, § 2º, Ill, do CDC. A agência de viagens responde pelo dano pessoal que decorreu do mau serviço do hotel contratado por ela para a hospedagem durante o pacote de turismo. Recursos conhecidos e providos em parte. (STJ □RESP 287849 □SP □4Q T. □Rei. Min. Ruy Rosado de Aguiar□DJU 13.08.2001□p. 001 65)JCDC. 14 JCDC.12 JCDC.12.2”.*

## Conclusão

Podemos, neste momento, elencar as seguintes posições:

a) O turismo movimenta milhões e milhões de dólares todos os anos, ficando atrás apenas dos setores petroquímico e do comércio de armamento bélico.

b) A legislação, a jurisprudência e a doutrina pátria entendem que tanto o dano extrapatrimonial (moral e estético) quanto o dano patrimonial devem ser indenizáveis.

c) A proteção do consumidor é um mandamento constitucional, ou seja, é exigência da Constituição da República Federativa do Brasil, nossa lei maior.

d) A responsabilidade dos meios de hospedagem pelos danos provocados a seus hóspedes está fundamentada, basicamente, nos artigos 12 e 14 do Código de Defesa do Consumidor, Lei n.º 8.078/90.

e) O serviço prestado pelo meio de hospedagem é de natureza contratual, e sua responsabilidade existe, ainda que prestado sem contraprestação.

f) Quando o meio de hospedagem se recusar a cumprir aquilo de que fez publicidade, poderá o consumidor exigir o cumprimento for-

çado através da Justiça.

g) Quando o consumidor se sentir lesado por publicidades abusivas e/ou enganosas tem o direito a requerer uma indenização.

h) O Código de Defesa do Consumidor adotou a responsabilidade objetiva, ou seja, o meio de hospedagem responde pelos danos sofridos por seu consumidor, independentemente de culpa, quando existir uma relação entre a hospedagem e o dano.

i) O meio de hospedagem responde pelos danos inclusive que seus funcionários causarem aos hóspedes, e da mesma forma pelos danos que terceiros causarem (funcionários de empresas terceirizadas e outros hóspedes), dentro da relação de consumo.

j) A Lei n.º 8.078/90 prevê a possibilidade da inversão do ônus da prova, em favor do consumidor; quando isso ocorre, cabe ao meio de hospedagem provar que seus serviços e/ou produtos não causaram o dano ao hóspede.

k) Os hóspedes têm prazo de 5 (cinco) anos para pleitear na Justiça os danos sofridos, contados do conhecimento deles e da autoria.

l) Devem os meios de hospedagem elaborar um contrato com afinidade de evitar problemas futuros.

m) As reservas só deveriam ser feitas por escrito e mediante um sinal (pagamento em dinheiro).

n) O Código de Defesa do Consumidor considera apenas como excludente de responsabilidade a prova, produzida pelo meio de hospedagem, de que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu ou a culpa pelo dano cabe exclusivamente ao consumidor ou a terceiro. Neste caso o meio de hospedagem não será responsabilizado pelos danos sofridos pelos hóspedes, e apontamos os meios de produzir as provas competentes.

o) Frente aos riscos do negócio, o fornecedor deve, se possível, fazer seguro contra os possíveis perigos, elaborar contratos que não deixem dúvidas sobre o serviço a ser prestado (tipo de hospedagem e de diária), ter um regulamento interno para coibir exageros dos hóspedes e contratos que regulem a responsabilidade de empresas terceirizadas (limpeza, segurança, estacionamento etc), uma vez que, ocorrendo dano em uma relação de consumo, a tendência é que o juiz inverta o ônus da prova.



## Referências

ALMEIDA, João de. Manual de direito do consumidor. São Paulo: Saraiva, 2003.

BRASIL. Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo. EMBRATUR, Deliberação normativa, n.o 376, de 14/05/1997.

BRASIL. Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo. EMBRATUR. Deliberação normativa n.O 387/1998.

BRASIL. Código Civil Brasileiro. Lei n.o 3.071, de 1.0 de janeiro de 1.916, 54.a Edição, São Paulo: Editora Saraiva, 2003.

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Lei n.O 8.078, de 11.9.90.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil: *promulgada em 5 de outubro de 1988*, 31.a Edição, São Paulo: Editora Saraiva, 2003.

BUENO, Francisco da Silveira. Minidicionário da língua portu-guesa. 5.a Edição, São Paulo: Editora Lisa, 1991.

CARRARD, Jean. *Abud.* SILVA, Wilson Melo da. O dano moral e sua reparação, 3.a Edição ver. e ampl., Rio de Janeiro: Editora Fo-rensense, 1999

CASTELLI, Geraldo. Administração hoteleira. 9.a ed., Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 2.a Edição, 3.a tiragem, revista, aumentada e atualizada, São Paulo: Malheiros Editores, 2000.

DINIZ, Maria Heh.ma. Curso de Direito Civil Brasileiro - Responsabilid&de Civil. 7.º vol., 19.a Edição, São Paulo: Editora Saraiva, 2002.

GIACOMINI FILHO, Gino. Consumidor versus propaganda. 2.a Edição, São Paulo: Summus Editorial, 1991.

GRINOVER, Ada Pelegrini. *et ali.* Código brasileiro de defesa do

consumidor – comentado pelos autores do anteprojeto. 7.a ed., Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001

LATORRACA, Cláudio Zalona. A dimensão da prova no direito processual civil. São Paulo: Hemus Editora, 1990.

LEÃES, Luiz Gastão Paes de Barros. A responsabilidade do fabricante pelo fato do produto. São Paulo: Saraiva, 1987, p. 20.

MARINS, James. Responsabilidade da empresa pelo fato do produto - os acidentes de consumo no código de defesa do consumidor. Vol. 5, São Paulo: Editora dos Tribunais, Biblioteca de direito do consumidor, 1993.

MAZZILLI, Hugo Nigro. A defesa dos interesses difusos em juízo. 7.a Edição, São Paulo: Editora Saraiva, 1995.

NIETO, Marcos Pinto. Manual de direito aplicado ao turismo. Campinas: Papyrus, 2001.

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. O dano moral e sua interpretação jurisprudencial. São Paulo: Editora Saraiva, 1999.

NUNES, Pedro. Dicionário de tecnologia jurídica. 12.a ed - 3.a Tiragem. Rio de Janeiro: Biblioteca Jurídica Freitas Bastos, 1994.

NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano. SERRANO, Yolanda Alves Pinto. Código de defesa do consumidor interpretado. São Paulo: Editora Saraiva, 2003.

PRUX, Oscar Ivan. Responsabilidade civil do profissional liberal no código de defesa do consumidor. Belo Horizonte: Editora Dei Rey, 1998.

REIS, Clayton. Avaliação do dano moral. 3.a Edição, Rio de Janeiro: Editora Forense, 2000.

REIS, Clayton. Dano moral. 4.a Edição, Rio de Janeiro: Editora Forense, 2001.

Rodrigues, Silvio. Direito Civil- Responsabilidade Civil, v. 4, São Paulo: Saraiva, 2002.

SAAD, Eduardo Gabriel. Comentários ao Código de Defesa do

Consumidor. Lei n.º 8.078, de 11.9.90. 4.a ed. ver. e amp., São Paulo: Editora LTr, 1999.

SIDOU, Othon. Proteção ao consumidor. Rio de Janeiro: Editora Forense, 1977.

SILVA, Wilson Mello da. O dano moral e sua reparação. 2.a Edição rev. ampl., Rio de Janeiro: Editora Forense, 1969.

SOARES, Orlando. Responsabilidade Civil no Direito Brasileiro - Teoria, Prática Forense e Jurisprudência. Rio de Janeiro: Editora Forense, 1996.

STOCO, Rui. Responsabilidade civil e sua interpretação jurisprudencial, 4.a Edição revista, atualizada e ampliada, São Paulo/SP, Editora Revista dos Tribunais, 1999.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. Dano moral. 1ª Edição amp., São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 1999.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoy. Revista do Centro de Estudos de Lazer e Recreação - CELAR, Escola de Educação Física da UFMG. O turismo brasileiro no início do século 21. v.3, n.1, 2000.

VENOSA, Sílvio de Salvo. Responsabilidade Civil. 1ª ed, 4 vol, São Paulo: Editora Atlas, 2003.