

A Responsabilidade Civil na Hotelaria: uma abordagem da teoria objetiva ¹

Professor Especialista Marcelo Oliveira da Silva ²
Professora Mestre Tissiane Schmidt Dolci ³

Faculdade de Tecnologia do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Fatec Senac/RS)

Resumo

O presente trabalho visa identificar as relações existentes entre a responsabilidade civil e os empreendimentos turísticos, em especial os hotéis. A principal atenção dirige-se à responsabilidade civil oriunda da teoria objetiva, que dispensa a comprovação da culpa (teoria subjetiva). Os estabelecimentos comerciais turísticos são responsáveis por quaisquer danos causados a pessoa independentemente de culpa. Propõe-se uma discussão teórica para embasar futuras pesquisas empíricas de casos de responsabilidade civil envolvendo hotéis e agências de turismo na cidade de Porto Alegre.

Palavras-chave

Hotelaria; Direito; Responsabilidade Civil; Responsabilidade Civil do Hotel; Responsabilidade Civil de Agências de Viagem

Introdução

Além da teoria subjetiva ou teoria da culpa, o novo Código Civil de 2002 adota a teoria do risco. Para a teoria do risco há responsabilidade civil sem que se verifique culpa, seja ela com vontade (dolo) ou devido à negligência, imprudência ou imperícia (culpa em sentido estrito). Os hotéis, operadoras turísticas e agências de viagens, como todos os outros estabelecimentos comerciais de bens e serviços, são responsáveis civilmente por todos os eventos que causem dano aos seus clientes. Segundo a teoria do risco, há responsabilidade das empresas turísticas independentemente de culpa (dolo e culpa em sentido estrito).

Ainda há poucos trabalhos publicados que façam o tratamento das questões jurídicas que envolvem o ramo hoteleiro e turístico. Uma exceção é o trabalho do advogado Gladston Mamede, que tem obras publicadas sobre as relações entre direito e

¹ Trabalho apresentado ao GT 06 – Gestão responsável do turismo, do V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – Caxias do Sul em 27 e 28 de junho de 2008.

² Especialista em educação e graduado em Direito pela FURG, professor de direito no curso de tecnologia em hotelaria da Fatec Senac/RS e da especialização em Hotelaria com ênfase em Marketing da Fatec Senac/Pelotas. Endereço eletrônico: moliveiras@gmail.com

³ Mestre em Turismo e graduada em Tecnologia em Hotelaria pela UCS, coordenadora e professora do Tecnólogo em Hotelaria da Fatec Senac/RS, docente do Bacharelado em Hotelaria da UCS. Endereço eletrônico: tsdolci@senacrs.com.br

o turismo, defesa do consumidor no turismo e sobre administração hoteleira. Tratando do tema responsabilidade civil na sua obra Direito do Consumidor no Turismo, especificamente no capítulo 3 – Responsabilidade Civil dos Fornecedores Turísticos. O presente referencial teórico tem o intuito de servir de fundamento para uma pesquisa da área de hotelaria e turismo em suas interfaces com o direito, como forma de contribuir para o preenchimento dessa lacuna. A pesquisa une a coleta e tratamento de dados à teoria já desenvolvida pelos juristas, destinando-se à criação de uma metodologia, que seja eficaz na diminuição do número de processos judiciais enfrentados por hotéis.

Muitos casos de responsabilidade civil podem ser evitados com a rápida reparação do dano, ou com alguma forma de compensação, resultando em menor prejuízo de tempo e de recursos para o hotel ou empreendimento turístico. Em outras palavras, o que pareceria inicialmente um custo para o hotel pode evitar um processo judicial futuro, além do prejuízo para a imagem do hotel, que podem ser muito mais custosos. A pesquisa visa descobrir quais são as causas mais comuns que chegam ao foro central da cidade de Porto Alegre, para que possamos estabelecer ações preventivas na forma de extensão.

1 Responsabilidade Civil

Em todas as sociedades, a noção de responsabilidade está ligada à proteção dos bens e das pessoas. Quando nosso patrimônio, por exemplo, sofre agressão de outra pessoa, buscamos formas de impedir, retomar o que é nosso, ou alguma compensação financeira, seja por via legal ou não.

Os historiadores do direito tratam da evolução da responsabilidade civil, que partiria da vingança coletiva (sociedade contra o indivíduo causador do dano), evoluindo para a vingança privada (sem proporcionalidade, poderia atingir os membros da família).⁴ Passando para a conhecida lei do talião (“olho por olho, dente por dente”). Talião vem de *talis*, que quer dizer “tal”, o que é entendido como para tal delito, tal pena. Mesmo que possa parecer extremamente cruel para os padrões atuais, a lei do talião estabeleceu a proporcionalidade entre a ofensa e o castigo, bem como a idéia de

⁴ Há registros nos códigos e leis da antiguidade clássica de previsões de responsabilidade civil embrionária, como por exemplo, no Código de Hamurabi (1.730 a.C.) e na Bíblia Sagrada (Êxodo 21). Destacamos o artigo de MIGUEL, Frederico de Ávila. **Responsabilidade Civil: Evolução e Apanhado Histórico**, disponível em: <<http://www.advogado.adv.br/artigos/2006/fredericodeavilamiguel/responsabilidade.htm>>. Acessado em 12 de abril de 2008.

atingir só o causador, não mais a sua família. Como afirma Cretella Júnior (1998, p.304), “com o talião o castigo alcança o autor do delito e a idéia de proporção entre a ofensa e o castigo vai se esboçando, afirmando-se cada vez mais. É a fase da vingança privada regulamentada”.

Mais tarde, com a Lei das XII Tábuas de Roma, há a composição legal, ou seja, o Estado passa a punir alguns crimes, como o furto flagrante (CRETELLA JÚNIOR, 1998, p.304). Também em Roma se desenvolve a *Lex Aquilia*, que era aplicada aos plebeus e estabelecia regras punitivas para determinados tipos de ação. A *Lex Aquilia* utilizava casos concretos, como, por exemplo, alguém que causasse a morte de escravo ou animal pertencente à outra pessoa, aquela era obrigada a pagar um valor igual ou maior que o alcançado pelo proprietário no ano anterior a morte. “À *Lex Aquilia* se dá grande importância por ser um marco de muito valor; a ela se atribui a origem do elemento *culpa* como fundamento da reparação do dano” (ALONSO, 2000, p.7). Só na França de Napoleão com seu Código Civil é que a responsabilidade civil ficou mais definida, e desde então, amplamente difundida.⁵

Depois de tratarmos de alguns pontos sobre a evolução da responsabilidade, faz-se necessário apresentar um conceito, em especial o de responsabilidade civil.

2 Tipos de Responsabilidade e Conceito

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

As determinações morais não possuem força para obrigar juridicamente os envolvidos, logo não apresentam interesse para o nosso estudo. Há dois grandes tipos de

⁵ Para aprofundamento do histórico da responsabilidade civil, sugerimos o artigo de ZULIANI, Ênio Santarelli. Responsabilidade Civil e Reparação de Danos; Raízes Históricas; Função e Objetivo. **Revista IOB Direito Civil e Processual Civil**. Ano VII No. 40 março-abril. 2006, p 12-31.

responsabilidade com força de lei, quer dizer que obrigam as partes, quais sejam: responsabilidade penal e civil.

A responsabilidade penal, pela própria natureza do direito penal, é a violação de um direito público, que representa um prejuízo para a sociedade. Entretanto, o particular em muitas vezes sofra o prejuízo, o débito é com a sociedade. O delinqüente sendo condenado penalmente deve cumprir pena para que seja restabelecido o equilíbrio social rompido (ALONSO, 2000, p.3).

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

Podemos conceituar responsabilidade civil como sendo a obrigação que uma pessoa natural ou jurídica tem de ressarcir e reparar os danos ou prejuízos causados injustamente a outra pessoa. Esse dever resulta de ação ou omissão da própria pessoa, objetos ou animais sob sua responsabilidade, por imposição legal ou do risco da atividade.

3 Tipos de Responsabilidade Civil

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

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

O que na hotelaria pode ser exemplificado no caso de um contrato de reserva, que obriga as partes, o não cumprimento do mesmo por parte do hotel em função de *overbooking* configura responsabilidade civil contratual. Já a responsabilidade extracontratual, na qual o dever decorre de violação de um dever legal, pode ser o caso da má conservação do prédio e a sua conseqüente ruína que danifica o veículo de terceiro estacionado na frente do hotel. Nas duas situações há o dever de reparar os danos causados pelo estabelecimento. Nosso ordenamento jurídico, como a maioria dos ordenamentos, acata as duas formas de responsabilidade civil.

4 Fundamento da Responsabilidade Civil: Teoria Subjetiva e Teoria Objetiva

Há que se tratar de um dos assuntos mais discutidos quando tratamos de responsabilidade civil, ou seja, qual o seu fundamento, que se traduz em duas grandes teorias: a subjetiva e a objetiva. Na teoria subjetiva, também chamada de teoria da culpa, o fundamento da responsabilidade civil é a culpa em seu sentido amplo. Por sua vez, a teoria objetiva, denominada também de teoria do risco, fundamenta-se no risco que toda atividade pode causar dano a qualquer pessoa.

Vejamos o que preceitua o Código Civil Brasileiro.⁶ O Título IX trata da Responsabilidade Civil, no capítulo I – Da Obrigação de Indenizar – encontramos o artigo 927:

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

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

Para entendermos as determinações do artigo 927 devemos primeiro compreender o que o próprio Código Civil estabelece por ato ilícito. O artigo 186 conceitua ato ilícito: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.

⁶ BRASIL. Código Civil Brasileiro. 2002.

Nosso ordenamento acatou tanto a teoria subjetiva quanto a teoria objetiva aplicando-as de forma complementar e não excludentes. O artigo 927 prevê a responsabilidade civil decorrente de culpa, que atende aos requisitos da teoria subjetiva. Por outro lado, o seu parágrafo único trata da responsabilidade civil sem culpa nos casos em que a lei determina e naqueles decorrentes do risco da natureza da atividade.

A teoria subjetiva estabelece que deve haver sempre a ação ou omissão de uma pessoa, como na determinação do artigo 186 supracitado. O fundamento é a culpa do causador do dano. A culpa em sentido lato divide-se em: dolo, quando há intenção de causar o prejuízo, e em culpa em sentido estrito, nos casos de imprudência e negligência. Na base da teoria da culpa, segundo Pereira (1990, p.15), “está presente uma finalidade punitiva ao infrator aliada a uma necessidade que eu designo de pedagógica, a que não é estranha a idéia de garantia para a vítima, e de solidariedade que a sociedade humana deve-lhe prestar”. A teoria da culpa está intimamente ligada a um ato ilícito, ou seja, punível penalmente. Neste caso, podemos falar em culpa, em vontade de acarretar dano a alguém, falta de cuidado e atenção devidos e condenação penal e civil.

Nessa concepção clássica, segundo Cavalieri Filho (1999, p.27), “a vítima só obterá a reparação do dano se provar a culpa do agente, o que nem sempre é possível na sociedade moderna”. Pereira (1974, p.569) estabelece três requisitos fundamentais para a responsabilidade civil com base na culpa: 1) ação ou omissão que implique em ato ilícito; 2) a existência de algum tipo de dano (material, moral, físico, estético, ambiental); 3) relação de causa-efeito entre a conduta e o dano (nexo causal). Entretanto, outros autores, como Alonso (2000), tratam da culpa como um quarto e o mais importante elemento da responsabilidade civil subjetiva. Cavalieri Filho (1999) aponta como elementos a conduta culposa, unindo a ação e omissão com a culpa em sentido lato, o nexo causal e o dano. Acreditamos que a base seja a conduta culposa comissiva ou omissiva, o dano e a ligação entre a conduta e o dano (nexo causal).

Com a evolução da indústria e do comércio, e o aumento dos riscos causados pela atividade econômica, desenvolveu-se a teoria do risco, para abrigar os danos causados independentemente de culpa. Como estabelece Silva (1999, p.9), “na responsabilidade civil objetiva não nos preocupamos com o elemento subjetivo da culpa, mas sim tão-somente com o nexo de causalidade, ou seja, o liame entre causa e efeito.” Não importando se a responsabilidade decorre de um contrato firmado entre as

partes ou não, interessa provar a ligação (nexo causal) entre o dano sofrido e quem causou o dano (CAVALIARI FILHO, 1999, p.50).

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

5 Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor (CDC)

Nosso Código de Defesa do Consumidor, lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, também cuida da regulamentação da responsabilidade civil nas relações de consumo.⁷ Para Cavalieri Filho (1999, p. 28) sem nenhum exagero poderíamos afirmar que há uma divisão na responsabilidade civil: “a responsabilidade tradicional e a responsabilidade nas relações de consumo”. O CDC no seu capítulo IV, Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos, na sua seção II, Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço, dispõe no seu artigo 12:

O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, **independentemente da existência de culpa**, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.
[grifo nosso]

O CDC adotou a teoria da responsabilidade civil objetiva, independentemente da existência de culpa, portanto abandonando a concepção clássica da culpa. A adoção irrestrita da teoria objetiva está, segundo Rocha (2000, p. 91), “afinada com os estudos e legislação modernas existentes em países industrializados”. A afirmação deve-se à própria construção da teoria do risco. Como informa Alonso (2000, p. 11), “alta tecnologia, em que a máquina faz parte da vida de todos, e a produção de bens em grande escala criaram uma situação de perigo à saúde e à vida humana. Não havia como limitar a responsabilidade civil aos critérios da culpa”.

Para que seja caracterizada a responsabilidade do artigo 12, Marques (1999, p. 100) estabelece que seja necessária a ocorrência de três elementos: “a) a existência do defeito; b) o dano efetivo moral e/ou patrimonial; c) o nexo de causalidade entre o

⁷ BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990. Neste artigo referido como CDC.

defeito do produto e a lesão”. Como já afirmamos, no caso de relações de consumo não há que se perquirir a culpa. No entanto, são necessários um defeito no produto, um dano e um nexo causal entre o defeito e o dano, não simplesmente o dano e o produto isoladamente.

O CDC trata da responsabilidade sobre o fato do produto e o fato do serviço. O parágrafo primeiro do artigo 12 e seus incisos tratam do que se entende por produto defeituoso:

O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - sua apresentação;
- II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi colocado em circulação.

Sobretudo, interessa para a área do turismo e da hotelaria o fato do serviço, tendo em vista que os problemas que o turismo, na maioria das vezes, gera estão relacionados à prestação de serviços.⁸ Aqui nos concentraremos na responsabilidade do fato do serviço.

O artigo 14 do CDC disciplina a responsabilidade do serviço nos mesmos moldes que fez com a responsabilidade do produto. Vejamos as disposições do artigo 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.

§ 1º - O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

O CDC abrange toda e qualquer prestação de serviços “na área privada, um grande número de atividades, tais como os serviços prestados pelos estabelecimentos de ensino, hotéis, estacionamentos (onde são frequentes os casos de furtos de veículos), cartões de crédito, bancos, seguros, hospitais e clínicas médicas”. Na nossa sociedade, o

⁸ Para uma maior compreensão sobre a responsabilidade do fato do produto, vide: CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. Responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. São Paulo: Mallheiros. 2000, p. 367-370 e ROCHA, Silvio Luís Ferreira da. **Responsabilidade Civil do Fornecedor pelo Fato do Produto no Direito Brasileiro**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. 2000.

número de viagens aumentou consideravelmente levando ao “caos aéreo”, nas cidades o número de veículos e o furto dos mesmos cresce a cada dia. Junto com esse aumento dos produtos e serviços, também cresce a consciência e a busca pelos direitos do consumidor.

Diante das constantes reclamações junto a Associação Nacional de Defesa dos Passageiros (Andep), o Ministério Público Estadual entrou com uma ação contra a Gol Transportes Aéreos, em 18 de dezembro de 2007, na 15ª Vara Cível de Porto Alegre. A ação pretende assegurar o direito dos passageiros a ingressarem com processo judicial por danos contra a empresa pelos atrasos e danos sofridos. Para tanto, o Ministério Público solicitou antecipação da tutela, ou seja, que o juiz decida parte da questão agora e que não espere o fim do processo. O juiz concedeu a antecipação determinando que a empresa “disponibilize imediata - e gratuitamente - documento impresso que ‘informe o número do voo, o horário previsto para a chegada e o horário em que ela efetivamente ocorreu’. Semelhante papel deverá ser fornecido nos casos de cancelamento de vôos”. Em função do descumprimento da decisão, a Gol foi condenada a pagar uma multa diária de R\$ 1.000,00 (um mil reais), enquanto não disponibilizar o referido documento para os passageiros.⁹

Este é apenas um dos muitos exemplos de decisões judiciais que envolvem o consumidor de serviços relacionados ao turismo. O caso apresentado deixa clara a má prestação dos serviços contratados pelo consumidor e, portanto, a responsabilidade do fornecedor. Não há que se buscar a culpa. Várias reportagens propuseram apontar a culpa, os responsáveis ou os motivos dos constantes atrasos nos vôos brasileiros, entretanto para o direito do consumidor basta que se configure o atraso (dano) e a sua ligação com o consumidor. A decisão em questão trata de produzir prova do dano sofrido e do nexos de causalidade. O consumidor realmente comprou a passagem aérea e realmente o vôo partiu com tantas horas de atraso, ou foi cancelado.

O mesmo artigo 14 do CDC trata nos seus parágrafos segundo e terceiro e seus incisos sobre as causas de exclusão da responsabilidade. Vejamos:

- § 2º - O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.
- § 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.

⁹ Disponível em: <<http://www.mp.rs.gov.br/imprensa/clipping/id61638.htm>>. Acessado em 13 de abril de 2008.

Mamede (2004, p. 78) explica que:

O serviço, por seu turno, não pode ser considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas. Defeito é característica que se apura tendo por referência um modelo ideal (um paradigma) do produto que se apura não na simples comparação com a concorrência, ainda que essa possa ser útil a determinados casos, mas na comparação entre o que se tem e o que se ofertou. É defeituoso o que não atende ao que foi oferecido, que se apresenta feito aquém do prometido e, assim, não permite o consumo nos níveis em que legitimamente se poderia esperar.

Em relação às determinações do parágrafo terceiro, pode, por exemplo, o hóspede alegar que se queimou com a água quente do chuveiro, e restar provado que foram queimaduras resultantes de exposição solar sem a devida proteção. Havendo, assim, a prestação de serviço (hospedagem, ducha com água quente) sem defeito (queimaduras em função do uso da ducha). Para exemplificar o inciso II utilizaremos o caso de um hóspede que, ao sofrer queda na piscina do hotel, demanda indenização. Entretanto, o estabelecimento prova que o piso ao redor da piscina é antiderrapante e que o hóspede estava embriagado (culpa exclusiva do consumidor). Sendo assim, afastada a responsabilidade do hotel.¹⁰

Há outros casos de exclusão da responsabilidade civil. Como no caso de haver culpa concorrente, na qual tanto o consumidor quanto o fornecedor concorrem com suas condutas para que haja o dano. Como por exemplo, o passageiro de excursão se atrasa para retornar ao local combinado e o guia de turismo deixa o mesmo local com alguns minutos de antecedência. Há que ser verificada qual a proporção que cada conduta contribuiu para que o turista tenha sido deixado para trás.

Há ainda outras possibilidades, como na ocorrência de caso fortuito e de força maior. O conceito de caso fortuito e de força maior é muito discutido pela doutrina, mas o Código Civil resolveu a questão equiparando os dois no parágrafo único de seu artigo 393: “O caso fortuito ou de força maior verifica-se no fato necessário, cujos efeitos não era possível evitar ou impedir”. Tradicionalmente, conceitua-se caso fortuito como sendo forças da natureza (chuvas, inundações, terremotos, entre outras), e força maior

¹⁰ Disponível em: < <http://tjsc5.tj.sc.gov.br/noticias/noticias?tipo=2&cd=12320>>. Acessado em 13 de abril de 2008. Uma versão mais completa dos acontecimentos pode ser encontrada em: < <http://ultimainstancia.uol.com.br/noticia/25525.shtml>>. Acessado em 13 de abril de 2008.

para as forças humanas irresistíveis (revoluções, levantes armados, determinação de estado de calamidade pública, entre outras).

Uma reserva efetuada antecipadamente pode ser cancelada se houver um caso fortuito, como por exemplo, chuvas torrenciais que acabaram por inundar a região onde se localiza o hotel. Se houve pagamento adiantado, o valor pode ser devolvido ou agendado para outra data. O Manual de Conduta Hoteleira, elaborado pelo Ministério do Turismo em conjunto com a Universidade Nacional de Brasília, apresenta um caso em que o hotel é responsável civilmente por danos a hóspede, mesmo ocorrendo caso fortuito. No exemplo apresentado no manual, o hóspede, antes de se deslocar para a região afetada pelas chuvas, pergunta ao estabelecimento se há condições de hospedagem. Ao receber a resposta afirmativa, passa por todas as dificuldades esperadas em uma região alagada.¹¹

6. Responsabilidade Civil na Hotelaria

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

A responsabilidade civil de um hotel é determinada pelas duas teorias vigentes no ordenamento brasileiro: a teoria da culpa ou teoria subjetiva e a teoria do risco ou objetiva. O hotel só responderá por culpa quando esta restar devidamente provada. O que pode ser exemplificado pelo envenenamento dos alimentos servidos no café da manhã em função falta de higienização e a conseqüente intoxicação de hóspedes. Como vimos anteriormente, há conduta culposa, dano e nexo de ligação entre a conduta e o dano.

O próprio Código Civil elenca pessoas responsáveis civilmente. Interessa-nos em especial o artigo 932, inciso IV, que determina:

¹¹ BRASIL. **Manual de Conduta Hoteleira.**

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

O artigo 932, IV deve ser interpretado junto com outro artigo do Código Civil, artigo 649 e parágrafo único, que trata do depósito necessário. O artigo equipara os meios de hospedagem a depositários necessários, ou seja, obrigatórios, responsabilizando “pelos furtos e roubos que perpetrarem as pessoas empregadas ou admitidas nos seus estabelecimentos”. Segundo Stoco (2004, p. 751), não podemos ficar impressionados com essa consideração “porque, na realidade, a obrigação do hospedeiro (obrigação de resultado), é garantir [segurança] à pessoa e às bagagens do hóspede”. Continua afirmando que “na hipótese de subtração dos bens depositados em cofre do quarto ou apartamento, o estabelecimento tem o dever de guarda e responderá pelo prejuízo”.

Vejamos um caso, aparentemente simples, de um furto em quarto térreo de um hotel, no qual as vítimas, ao reclamarem junto ao hotel, foram informadas pela gerência de que o quarto revirado e o furto de seus pertences não passavam de uma “armação”. As vítimas processaram tanto o hotel quanto a agência de viagens, que lhes havia vendido o pacote, entendendo serem ambas responsáveis solidariamente pelo dano causado. Neste caso, não há de se indagar a culpa do hotel, pessoa jurídica, mas simplesmente o acontecimento de um dano nas suas dependências.

Em primeira instância, o juiz sentenciou o pagamento parcial do valor requerido apenas pelo hotel, e não entendeu que a agência tivesse responsabilidade. Em recurso, a 9ª Câmara Cível do Estado do Rio Grande do Sul entendeu por unanimidade que havia a responsabilidade tanto do hotel quanto da agência, e determinou o pagamento da indenização por danos materiais, os objetos furtados, e danos morais. Tendo em vista a “situação fática dos autos, que supera simples contratempo ou desconforto, não podendo ser considerado como mero dissabor da vida cotidiana ter seus pertences subtraídos de um quarto de hotel, notadamente na época de férias onde as pessoas buscam, justamente, o descanso e a tranquilidade” (Apelação Cível No. 70017738063).¹²

Do ponto de vista do hotel, envolvido em processo custoso e demorado devido a despreparo com relação a situações envolvendo responsabilidade civil, não podemos apenas considerar o gasto com o pagamento das indenizações, mas também as despesas

¹² Disponível em: <http://www.tj.rs.gov.br/site_php/jprud2/ementa.php>. Acesso em: 9 de novembro de 2007.

com prepostos e advogados, além do deslocamento, pois o hotel fica no nordeste brasileiro e as audiências foram em Porto Alegre. Outro fator que não pode ser provado é o desgaste da imagem do hotel. Assim como no caso apresentado, muitos outros processos semelhantemente evitáveis tramitam nas varas cíveis. Só aqui em Porto Alegre, temos mais de uma centena de hotéis envolvidos em litígios, que somam 284 processos em andamento.

Considerações Finais

Os consumidores estão cada vez mais cientes de seus direitos, e buscando-os na justiça. Os hotéis e as agências de viagens estão regrados pela teoria da responsabilidade civil objetiva, ou seja, sua responsabilidade independe de agirem com culpa. Em função das atividades turísticas apresentarem risco de dano aos seus consumidores, entendemos que os hotéis e agências de viagem devem estar cientes dos limites da sua responsabilidade, assim como das implicações jurídicas e da preservação da sua imagem.

No nosso entendimento, a adoção de procedimentos e o treinamento dos funcionários, para que saibam evitar possíveis danos, e como agirem, caso o dano tenha ocorrido, poderia levar a uma diminuição de processos judiciais, o que poderia repercutir positivamente na imagem e no conceito do hotel. Levantando os motivos que levam ao ingresso de uma ação contra um empreendimento hoteleiro, saberemos que estratégias podem ser tomadas para evitá-los.

O presente artigo foi desenvolvido para embasar futuras pesquisas empíricas no campo da gestão hoteleira. Pretende-se, a partir de maio de 2008, iniciar a coleta e tratamento dos dados obtidos nos processos judiciais, no Foro de Porto Alegre. De posse dos resultados, pretendemos criar métodos de divulgação dos mesmos, na forma de atividades de extensão (por exemplo, painéis e treinamento de funcionários), na Fatec Senac/RS.

Referências Bibliográficas

- ALONSO, Paulo Sergio Gomes. **Pressupostos da Responsabilidade Civil Objetiva**. São Paulo: Saraiva, 2000.
- BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei 8.078. 1990.
- BRASIL. **Código Civil Brasileiro**. 2002.
- BRASIL. **Manual de Conduta Hoteleira**. 2007.
- CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. São Paulo: Malheiros, 1999.
- CRETELLA JÚNIOR, J. **Curso de Direito Romano** O direito romano e o direito civil brasileiro. Rio de Janeiro: Forense, 1998.
- MAMEDE, Gladston. **Manual de Direito para a Administração Hoteleira**. São Paulo: Atlas, 2002.
- MAMEDE, Gladston. **Direito do Consumidor no Turismo: código de defesa do consumidor aplicado aos contratos, aos serviços e ao marketing do turismo**. São Paulo: Atlas, 2004.
- MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: RT, 1999.
- MIGUEL, Frederico de Ávila. **Responsabilidade Civil: Evolução e Apanhado Histórico**, disponível em: <http://www.advogado.adv.br/artigos/2006/fredericodeavilamiguel/responsabilidade.htm>, consultado em 12 de abril de 2008.
- PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de Direito Civil**. Volume 1. Rio de Janeiro: Forense, 1974.
- PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade Civil**. Rio de Janeiro: Forense, 1990.
- ROCHA, Silvio Luís Ferreira da. **Responsabilidade Civil do Fornecedor pelo Fato do Produto no Direito Brasileiro**. São Paulo: RT, 2000.
- SAMPAIO, Rogério Marrone de Castro. **Direito Civil Responsabilidade Civil**. São Paulo: Atlas, 2000.
- SANTOS, Jonny Maikel. **Anotações sobre responsabilidade no novo Código Civil**. Jus Navigandi, Teresina, ano 8, n. 193, 15 jan. 2004. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=4741>>. Acesso em: 09 novembro de 2007.
- SILVA, Gustavo Passarelli da. **A responsabilidade objetiva no direito brasileiro como regra geral após o advento do novo Código Civil**. Jus Navigandi, Teresina, ano 7, n. 65, maio 2003. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=4045>>. Acesso em: 09 novembro de 2007.
- SILVA, Luiz Cláudio. **Responsabilidade Civil: teoria e prática das ações**. Rio de Janeiro: Forense, 1999.
- STOCO, Rui. **Tratado de Responsabilidade Civil**. São Paulo: RT, 2004.
- ZULIANI, Ênio Santarelli. Responsabilidade Civil e Reparação de Danos; Raízes Históricas; Função e Objetivo. **Revista IOB Direito Civil e Processual Civil**. Ano VII No. 40 março-abril. 2006, p 12-31.