

A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS EMPREENDEDORES TURÍSTICOS DO RAMO DE HOSPEDAGEM NO BRASIL

GUEDES, Gustavo Ceroni

Faculdade de Ciências Jurídicas e Gerenciais de Garça – FAEF, São Paulo – Brasil

SABBAG, Paulo Guimarães

Faculdade de Ciências Jurídicas e Gerenciais de Garça – FAEF, São Paulo – Brasil

RESUMO

Responsabilidade civil é o dever de zelo e de reparação que as pessoas devem ter umas pelos direitos das outras. A legislação atual estendeu essa responsabilidade aos donos de hotéis ou equivalentes pelos atos praticados por seus empregados e hóspedes, sem que a vítima seja obrigada a provar sua culpa. Tal norma caracteriza-se como um entrave ao desenvolvimento turístico.

PALAVRAS-CHAVE: responsabilidade - indenização - hotéis - turismo

Tema central: Turismo

ABSTRACT

Civil liability is the zeal and repairing duty that the people must have ones for the rights of the others. The current legislation extended this responsibility to the owners of hotels or equivalents for the acts practised for its employees and guests, without whom the victim is obliged to prove its guilt. Such norm is characterized as an impediment to the tourist development.

KEYWORDS: responsibility - indemnity - hotels - tourism

1. INTRODUÇÃO

Sempre que a atividade humana é manifestada, carrega consigo o problema da responsabilidade. O vocábulo “*responsabilidade*” advém do latim, “*re-spondere*”, que expressa a idéia de garantia da restituição ou compensação, ou seja, *responsabilidade* exprime idéia de equivalência, contra-prestação, correspondência. Conforme o seu fundamento, a responsabilidade civil pode ser subjetiva ou objetiva.

A responsabilidade subjetiva é baseada na culpa do agente e somente se configura se ele agiu com dolo ou culpa, devendo ser comprovada para gerar a obrigação indenizatória. Já a responsabilidade objetiva prescinde da culpa do agente, uma vez que a lei impõe a obrigação de reparar o dano independentemente de culpa em algumas situações, bastando haver o dano e o nexo causal pra justificar a responsabilidade civil do agente. A culpa é presumida ou mesmo desnecessária.

O atual Código Civil brasileiro consagrou a tendência de não se permitir que a vítima de atos ilícitos deixe de ser ressarcida dos prejuízos que lhes são causados, numa evidente tendência à objetivação da responsabilidade, como no art. 927, que estabeleceu a responsabilidade objetiva por danos derivados de atividade de risco: “Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. 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”.

Ato ilícito, a teor do artigo 186 do diploma civil é toda conduta humana que produz um dano a outrem. Daí extraímos os pressupostos da responsabilidade civil, quais sejam: conduta humana (ação ou omissão); culpa ou dolo do agente; dano experimentado pela vítima; e o nexo de causalidade entre a conduta e o dano.

Na hipótese de responsabilidade objetiva expressa no parágrafo único acima transcrito, admite-se a idéia de risco e prevê-se a reparação do dano, nos casos especificados em lei, independentemente de culpa ou dolo, a exemplo da norma do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece: “O fornecedor de serviços responde, independentemente da

existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

2. O ARTIGO 932, IV DO CÓDIGO CIVIL

O Código Civil prevê algumas hipóteses interessantes de responsabilidade civil indireta (por ato de terceiro) em seu artigo 932: “ São também responsáveis pela reparação civil: (...) o empregador ou comitente, por seus empregados, serviçais e prepostos, no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele; os donos de hotéis, hospedarias, casas ou estabelecimentos onde se albergue por dinheiro, mesmo para fins de educação, pelos seus hóspedes, moradores e educandos (...)”.

Com efeito, o contrato de hospedagem representa uma locação de serviços, na qual interligam-se diversas relações jurídicas, como a locação de unidades habitacionais, o uso de áreas sociais e o depósito de bagagens do hóspede. O depósito da bagagem dispensa prova escrita, independentemente do valor nela contido, uma vez que é remunerado (no preço da hospedagem já está incluída essa remuneração especial, consoante o artigo 651 do Código Civil) e portanto aumenta a responsabilidade dos hoteleiros e estalajadeiros pelas bagagens dos hóspedes.

Nesse sentido, o artigo 649 do Código Civil dispõe: “Aos depósitos previstos no artigo antecedente é equiparado o das bagagens dos viajantes ou hóspedes nas hospedarias onde estiverem. Os hospedeiros responderão como depositários, assim como pelos furtos e roubos que perpetrarem as pessoas empregadas ou admitidas nos seus estabelecimentos”. O que se verifica aqui é uma responsabilidade contratual e se refere tanto à segurança quanto à pessoa do hóspede, viajante ou freguês, garantindo-lhe que suas bagagens serão devolvidas intactas.

Nas hipóteses de acidentes nas dependências de um meio de hospedagem, a inexistência de outras reclamações quanto à ocorrência de irregularidades durante o serviço em nada prejudica o consumidor. Para o Código de Defesa do Consumidor – Codecom, poderá haver a inversão do ônus da prova, onde o hotel passaria a ter ônus de comprovar que o problema não ocorreu. A respeito da dificuldade de produzir-se tal prova, atribui-se à parte mais forte da relação de consumo, jamais ao consumidor final, de maneira que o peso decorre do *risco do negócio*.

Existem hipóteses em que pode não ser imputada a responsabilidade ao prestador de serviço, tais como a inocorrência do fato alegado (consoante a prova); a culpa exclusiva do consumidor (hipótese que não abrange a culpa concorrente); e a culpa exclusiva de terceiros, que estabelece as hipóteses confirmadas de caso fortuito (quando os fatos prejudiciais aos hóspedes, viajantes ou fregueses não podiam ter sido evitados mesmo tendo sido tomadas todas as cautelas) e força maior (quando os fatos prejudiciais aos hóspedes, viajantes ou fregueses decorrem de escalada, invasão da casa, roubo a mão armada ou violências semelhantes).

A responsabilidade civil tem função reparadora ou indenizatória, embora possa ter também função punitiva. A indenização pode ocorrer de duas formas: específica ou *in natura* (que consiste em reparar o dano, devolvendo as coisas ao estado em que se encontravam antes do advento do evento danoso) e por equivalência (que consiste em indenizar o dano, através do pagamento equivalente em dinheiro, já que não é mais possível devolver as coisas ao seu *status quo ante*).

A indenização deve ser medida de acordo com a extensão do dano, levando-se em consideração os danos emergentes (materiais e/ou morais) e os lucros cessantes. No tocante aos danos materiais, existem critérios para fixar a extensão do dano e o quantum indenizatório, mas no tocante aos danos morais, a medição da extensão do dano e de sua indenização dependerá de critérios subjetivos: o juiz observará os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, de modo que se constitua em compensação ao lesado e desestímulo ao agente causador do dano.

Hotéis com estacionamento terão de indenizar clientes que tiverem o carro roubado, mesmo em assalto, exceto se provarem não ter havido negligência de sua parte nos cuidados com a segurança, já que a função do estacionamento ao lado do hotel deveria ser a de propiciar conforto e segurança aos hóspedes que pagam por esta tranquilidade. Se o estabelecimento não cumpre com sua parte, o cliente tem direito à indenização pelos danos patrimoniais (valor do veículo) e lucros cessantes (no período que ficou sem veículo, se usava-o para o trabalho).

O hotel é responsável pelo extravio ou dano na bagagem dos hóspedes, desde que os mesmos provem que o bem estava no local, com testemunhas ou algum comprovante por escrito. Dinheiro, jóias e outros objetos de valor devem ser guardados no cofre do hotel e os devidos documentos corretamente preenchidos. Se o estabelecimento for roubado e os pertences dos hóspedes estiverem incluídos nesse roubo, as vítimas devem prestar queixa na Delegacia de Polícia mais próxima.

Os meios de hospedagem respondem por danos materiais ou morais sofridos pelo consumidor, acontecidos em suas dependências, por falta de manutenção ou descuido da administração. O hotel encaminhará o hóspede ao atendimento médico e/ou pagará as despesas médicas se, por sua falha, forem causados danos à saúde dos fregueses. E se algum hóspede falecer devido a acidente no qual se comprove negligência do hotel, as despesas com funeral também serão pagas pelo hotel.

3. CONCLUSÃO

De acordo com o Código Civil, o juiz pode investigar a culpa para o efeito de reduzir a indenização devida, se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano. Aplica-se a regra objetiva para fixar a responsabilidade do agente e aplicam-se regras subjetivas para fixar a indenização ou reparação do dano.

A responsabilidade civil objetiva tem se mostrado um obstáculo ao desenvolvimento turístico, pois é um fardo a ser suportado pela atividade, além daqueles trabalhistas, previdenciários, sanitários e tributários. Alguns proprietários já percebem os riscos associados e buscam soluções pra prevenir acidentes, usando sinalização, treinando funcionários para acompanhar turistas em certas atividades. Outros buscam algum meio de se eximir da responsabilidade de eventuais acidentes em seus empreendimentos, exigindo dos clientes a assinatura de termos de responsabilidade, sem saber que este mecanismo não tem amparo legal.

Diante da dificuldade em eximir-se dos custos decorrentes de sinistros em seus empreendimentos, muitos empreendedores turísticos têm deixado de oferecer serviços que impliquem riscos aos usuários, limitando assim o desenvolvimento da própria atividade. A criação e utilização de um seguro poderia representar uma forma de lhes fornecer alguma garantia, já que a existência de contrato de seguro cria a possibilidade de chamamento da seguradora ao processo, uma vez que os contratos de seguro em regra estipulam a necessidade de se comunicar o fato para acompanhamento por parte da seguradora inclusive nos casos de composição amigável para fins de pagamento, garantindo assim um amparo maior aos empreendedores turísticos, estimulando-os a fazer investimentos no setor.

4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMAYA, I. M. R. Acidentes no hotel: responsabilidade. Borges, Beildeck & Vilardo – advogados associados, Rio de Janeiro, 28 mar. 2000. Disponível em: <<http://www.nbb.com.br/public/hospitality7.html>>. Acesso em: 22 out. 2004.

BRASIL. Ministério da Justiça. Dicas. Consumidor Brasil, Brasília, 28 mar. 2000. Disponível em: <<http://www.consumidorbrasil.com.br/consumidorbrasil/textos/ebomsaber/turismo/dicas.htm>>. Acesso em: 20 out. 2004.

BRITTO, M. S. Alguns aspectos polêmicos da responsabilidade civil objetiva no novo Código Civil. Jus Navigandi, Teresina, a. 8, n. 314, 17 mai. 2004. Disponível em: <<http://www1.jus.com.br/doutrina/texto.asp?id=5159>>. Acesso em: 27 out. 2004.

GAGLIANO, P. S. A responsabilidade extracontratual no novo Código Civil e o surpreendente tratamento da atividade de risco. Jus Navigandi, Teresina, a. 7, n. 64, abr. 2003. Disponível em: <<http://www1.jus.com.br/doutrina/texto.asp?id=4003>>. Acesso em: 28 out. 2004.

NEGRÃO, T.; GOUVÊA, J. R. F. Código civil e legislação civil em vigor. 22 ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

PINHEIRO, G. G. Responsabilidade civil por ilícitos na internet. Direito em Debate, Santarém, jun. 2003. Disponível em: <http://www.direitoemdebate.net/art_respcivilinternet1.html>. Acesso em: 28 out. 2004.

RODRIGUES, S. Direito civil (volume 4): responsabilidade civil. 19 ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

VARASCHIN, M.; TORESAN, L. Os entraves nas legislações para o desenvolvimento do agroturismo. Girus, Santa Catarina, 30 set. 2004. Disponível em:
<<http://www.girus.com.br/artigos/visualiza.php>>. Acesso em: 28 out. 2004.