



O código de defesa do consumidor (CDC) aplicado na hotelaria paulista: 1998 a 2012

The consumer defense code (CDC) applied in São Paulo hotels: 1998 to 2012

Alessandra Aparecida de Souza Mieldazis

Centro Universitário SENAC de São Paulo, Departamento de Hotelaria
Av. Eusébio Stevaux, 823 – 04696.000, São Paulo, São Paulo, Brasil, alessandra.asouza@sp.senac.br

Júlio César Butuhy

Centro Universitário SENAC de São Paulo, Departamento de Hotelaria
Av. Eusébio Stevaux, 823 – 04696.000, São Paulo, São Paulo, Brasil, julio.cbutuhy@sp.senac.br

Rodrigo Marcos de Castro

Centro Universitário SENAC de São Paulo, Departamento de Hotelaria
Av. Eusébio Stevaux, 823 – 04696.000, São Paulo, São Paulo, Brasil, rodrigo.mcastro@sp.senac.br

Resumo

A promulgação em 1990 do Código de Defesa do Consumidor – CDC modificou o relacionamento entre fornecedores e consumidores. A pesquisa analisou a origem dos conflitos com os hóspedes e a aplicação do CDC na hotelaria de São Paulo. Assim, foram levantados, tabulados e analisados os acórdãos do Tribunal de Justiça no Estado de São Paulo envolvendo empresas hoteleiras no período de 1998 a 2012. A pesquisa inicia por descrever a formação do Código de defesa do Consumidor (CDC) no Brasil. Continua por analisar os resultados quantitativos da pesquisa sobre os artigos invocados nas ações judiciais de hóspedes contra meios de hospedagem e finaliza com os resultados da pesquisa e a análise dos dados coletados, e possíveis comparações são relatadas e apresentadas em formato que permita *insights* nas relações existentes entre a hospitalidade comercial e o CDC.

Palavras-chave: Hotel, leis, consumidor.

Abstract

The enactment in 1990 of the Consumer Protection Act changed the relationship between suppliers and consumers. This research analyzed the origin of conflicts with guests and implementation of Consumer Protection Act in hotels of São Paulo by collecting, tabulating and analyzing the State of São Paulo Court's judgments involving hotel companies from the year of 1998 to 2012. The research describes the formation of the Consumer Protection Act in Brazil. It also analyzes the quantitative results of the research on the sections raised in the guests lawsuits against hotel facilities and concludes with the research results and the analysis of the data collected. Finally, it presents some possible comparisons in a way that allows insights on the relationship between commercial hospitality and the Brazilian Consumer Protection Act.

Keywords: Hotel, laws, consumer.

1. Introdução

Em maio de 1938 foi promulgada no Brasil, a primeira lei que tratava do turismo: regulamentava a venda de passagens aéreas, marítimas ou terrestres. Mas foi na década de 1960, que alguns autores consideram como o principal antecedente do sistema jurídico dessa atividade econômica, pois o Decreto nº 55, de 18 de novembro de 1966, cria a Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR) e o Conselho Nacional de Turismo (CNTUR). Após esse período, a EMBRATUR foi encarregada de promulgar normas e regras para o turismo e a hotelaria, normatizando essas atividades no Brasil.

Os estudiosos do Direito do turismo, como Feuz (2003), Longanese (2004) e Mamede (2002 e 2004), afirmam que a EMBRATUR não tem poder de legislar, ou seja, não pode criar as leis, pois ela não faz parte do ordenamento jurídico brasileiro. O conjunto das leis é que compõe a Constituição Federal (CF), a lei máxima do nosso país. Da necessidade que os legisladores sentem em avançar a amplitude da ação das leis e da inerente especialização desse ramo do direito, foram organizados agrupamentos jurídicos específicos, para atender uma determinada demanda.

E incutido na Constituição Federal, existe um conjunto de leis que tratam mais precisamente das relações comerciais, sejam essas relações do tipo pessoas-empresas ou entre empresas, que no Brasil se popularizou com o nome de Código Comercial, ou, mais corretamente, o Direito comercial, de onde se originou o Código de defesa do Consumidor - CDC. O turismo como "indústria" se organizou, cresceu e se subdividiu em várias partes, como Eventos, Alimentação, agências e operadoras de viagens, transportes e Meios de Hospedagem. Dos tempos quase artesanais dos pioneiros como César Ritz, a hotelaria se tornou um negócio lucrativo, profissionalizado e globalizado, sendo atualmente composto por um grupo muito grande de empresas internacionais e nacionais (Duarte, 1996). Quanto mais profissionalizado um ramo da economia se torna, mais regrado o mesmo precisa ser, pois o crescimento da sua cadeia sistêmica de interdependências e inter-relacionamentos entre os vários atores envolvidos será cada vez mais amplo e menos controlável pelo estado.

E a hotelaria, por ser um ramo econômico importante nos países que possuem um turismo interno pujante é um dos aspectos mais importantes para que a roda do turismo gire com eficiência. Sua saúde financeira, profissionalização e



respeito aos regramentos econômicos vigentes, são importantes para que o turismo prospere e seja rentável em qualquer país do mundo. Os estudos acadêmicos em turismo e seus segmentos: hotelaria, lazer, eventos e gastronomia, ainda são relativamente recentes no Brasil. Somente a partir da década de 1990, percebe-se, nos meios acadêmicos e na esfera governamental, sua importância econômica e as vantagens competitivas que a vocação do país apresenta.

Para construir essa ferramenta propiciadora da compreensão do conhecimento, é necessária uma proposição de estudos da área que considere os diferentes olhares e métodos pertinentes, não se atendo apenas à sua natureza e definição de objeto das ciências sociais aplicadas (com destaque para Economia, Administração, Direito, Arquitetura e Urbanismo), mas, sobretudo, se completando como objeto das ciências da saúde (Nutrição) e humanas (dentre as quais sobressaem Sociologia, Antropologia, História e Psicologia).

Este eixo abrange as seguintes teorias: estrutura da organização, planejamento estratégico, métodos de avaliação mercadológica e financeira, planejamento do turismo, estruturação do espaço urbano e territorial, projetos de produtos e serviços, gestão de projetos, organização de recursos, direito aplicado ao turismo, desenvolvimento e gestão de pessoas, marketing de serviços, impacto e influência no desempenho da organização e da sociedade.

Pretende-se assim, instigar um novo espaço de pensamento, no contexto dos estudos acadêmicos e mercadológicos de forma a ampliar e trazer diferentes interpretações que, sem serem as usuais, contribuam para compreensão desse campo de investigação. Busca-se, também, fomentar a reflexão sobre a ressonância de tal atividade no contexto macroeconômico do setor terciário, em específico, o da hospitalidade.

A presente pesquisa também pode se houver interesse e condições futuras, desenvolver uma “cartilha” ou “manual” esclarecedor dos gestores de meios de hospedagem, sobre quais as principais ocorrências envolvendo o CDC e os meios de hospedagem no Brasil e como os gestores podem melhor “preparar” os seus hotéis para evitar futuros processos judiciais.

2. Objetivos e justificativa

O Objetivo Geral é traçar um paralelo entre a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a origem de conflitos com os consumidores de serviços hoteleiros que chegam até a última esfera jurídica estadual. Depois de analisados, os dados pesquisados podem gerar informações que podem servir na melhoria das relações entre os hotéis e seus hóspedes.

Como Objetivos específicos, tem-se o intuito de: a) pesquisar, tabular e analisar a jurisprudência no estado de São Paulo envolvendo empresas do ramo da hotelaria; e b) qualificar (categorizada e estratificada) e quantificar (números absolutos e percentuais) os principais conflitos existentes, na esfera do direito cível.

O acórdão, base notória da evolução da jurisprudência, é a ferramenta utilizada pelo Direito para impedir que “as leis fiquem atrasadas” em relação ao desenvolvimento da sociedade. Como toda a lei, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) depende basicamente não só do que está escrito, mas também da interpretação dada à lei pelo Juiz de Direito sobre a coisa julgada, ou seja, sobre o conflito existente.

Dias (2013) afirma que a lei não consegue acompanhar o desenvolvimento, cada vez mais acentuado, da sociedade, sendo as relações afetivas, as mais sensíveis à evolução dos valores e conceitos. Dada à aceleração e a transformação da sociedade, essas mesmas leis escapam ao direito positivado (leis e normas escritas), pois não tem o legislador condições de prever tudo o que é digno de regramento.

Mas por que escolher os acórdãos do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo? Foram aspectos fundamentais o fato de que São Paulo é o estado com o maior número de hotéis e leitos do país (BSH, 2013, p. 73-74) e o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (tribunal que profere decisões na última instância jurídica estadual) possuir um sistema eletrônico de livre acesso aos acórdãos (datados a partir de 1997) com o inteiro teor da decisão. Além disso, o estado foi a principal porta de entrada das redes hoteleiras internacionais no Brasil, ainda na década de 1970 e, na “invasão” ocorrida em meados da década de 1990, que acabou por introduzir novas formas de pensar a qualidade no serviço, respeito ao hóspede e na gestão nos meios de hospedagem (BSH, 2004, p. 21).

Além disso, os autores trabalham nesse estado há mais de dez anos, em empresas ligadas diretamente à hospitalidade comercial, em cargos de docência, supervisão, gerência ou consultoria. Essas funções e a experiência em diferentes empresas permitiram o conhecimento da importância e a necessidade do respeito à aplicação do CDC na hotelaria, seja como nivelador nos contratos de relações de consumo, seja como estratégia de qualidade para elevar a satisfação do hóspede com o serviço ou produto hoteleiro adquirido. Por último, essa nova pesquisa complementará outra, realizada anteriormente, que levantou e tabulou os mesmos Acórdãos relativos aos anos de 1998 a 2004. Assim sendo, ao finalizar essa pesquisa, foi possível estabelecer uma linha temporal de 15 anos com um raro e único histórico sobre conflitos entre hóspedes e hotéis.

3. Metodologia (materiais e métodos)

A pesquisa intitulada “O Código de Defesa do Consumidor (CDC) aplicado na hotelaria paulista: 1998 e 2012” analisou as desconformidades entre o hóspede e o hotel, sob a “lente” do CDC e do Direito do Turismo, através da leitura dos acórdãos do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Para atingir a interação desses múltiplos focos sobre a origem de conflitos envolvendo os consumidores de serviços turísticos e seus fornecedores e, ajudar a compreender por que alguns conflitos chegam até a última esfera jurídica estadual, será utilizada a metodologia de análise de conteúdo.

Para isso, a pesquisa será realizada por meio de levantamento e tabulação da jurisprudência existente no

estado de São Paulo, envolvendo as empresas do ramo da hotelaria, permitindo assim complementar o entendimento da relação pessoal-comercial entre hóspedes e hotéis. Complementando, se desenvolverá a qualificação (categorizada e estratificada) e a quantificação (números absolutos e percentuais) dos principais conflitos existentes, na esfera do direito cível. Essa metodologia foi escolhida justamente por ser a que, no caso específico desta pesquisa, a que melhor poderia ser utilizada para efetuar a análise de conteúdo e onde poderiam ser descobertos os artigos do CDC mais utilizados nas ações judiciais e quais os principais motivos para os conflitos que envolvem hóspedes e hotéis chegarem até o Tribunal de Justiça de São Paulo.

Por não se ater ao mérito da Doutrina Jurídica (os motivos da criação e divisão das leis no sistema jurídico brasileiro), mas sim às decisões julgadas em última instância estadual, essa pesquisa irá qualificar e quantificar as decisões de processos envolvendo o CDC. Assim, se vislumbrará, ao final desse processo, possíveis tendências, nas decisões dos magistrados do estado de São Paulo.

Assim, como fonte principal na construção desse trabalho foi pesquisado os acórdãos do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (entre 1998 e 2012), essenciais para compreender as interpretações dadas pelos magistrados nos mais diversos conflitos entre empresas hoteleiras e turistas. Além disso, será utilizada como fonte básica, a legislação federal de proteção ao consumidor, de número 8.078, de 1990, a lei maior que rege as relações de consumo entre os compradores e os vendedores, que ficou popularmente conhecida como o Código de Defesa do Consumidor, ou, mais simplesmente, CDC.

A pesquisa desenvolverá um estudo exploratório dividido em duas frentes convergentes, desenvolvidas separadamente, mesmo sendo dependentes uma da outra. Assim, a primeira frente é a pesquisa, seleção e definição das fontes bibliográficas que auxiliaram na definição teórica do projeto e seu desenvolvimento, sendo necessário que essa possua material:

- a) Aplicável à hotelaria, permitindo criar uma visão sistêmica e estratégica desse componente do turismo;
- b) Sejam artigos, livros ou sites da área do Direito, com assuntos na órbita do direito, do direito no turismo e/ou na hotelaria, dos contratos em hotelaria, a jurisprudência, as leis e a sociedade, as relações de consumo e o CDC, além de outras matérias correlatas.

A segunda é a pesquisa realizada no site do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, localizando todos os acórdãos de inteiro teor que possuam citadas no seu “corpo processual” (uma descrição concisa do conflito) as palavras “hotel consumidor”, “hotel hóspede” e “hotel código”. Após a leitura desses acórdãos, serão considerados para efeito de definição do universo da pesquisa, e da qualificação e quantificação final de dados, os que citem ao longo do acórdão, artigos do CDC em casos envolvendo hotéis.

Ao término da tabulação dos acórdãos, os mesmos serão divididos por quantidade e percentual de participação

sobre o universo da pesquisa, tendo os seguintes itens estudados:

- Quantidade de ações julgadas pelo TJSP entre 1998 e 2012,
- Comarca de origem das ações judiciais,
- Quantidade percentual e absoluta de citações de artigos do CDC,
- Parte autora da Ação judicial,
- Parte vencedora da ação judicial julgada pelo TJSP,
- Classificação do autor da ação (vitima), e
- Processos por responsabilidade única ou solidária.

Finalizando, se realizará a análise dos dados levantados junto aos processos, estudando a motivação da ação judicial que ensejada pelos hóspedes contra os hotéis.

4. A pesquisa

Durante a realização da coleta de dados e após o uso do “filtro” estabelecido no projeto da pesquisa foram classificados 1.489 (mil quatrocentos e oitenta e nove) acórdãos, sendo que desses, um total de 1.212 (mil duzentos e doze) estava disponibilizado para a pesquisa pública. Alguns acórdãos, apesar de terem sido localizados e citados pelo sistema de busca do TJSP, não puderam ser acessados, pois ou estavam com o *link* de acesso “quebrado”, ou tramitavam como sendo “segredo de justiça”.

Desse modo, depois de serem reproduzidos heliograficamente os acórdãos possíveis, realizou-se uma leitura de todos os conflitos, para uma nova e definitiva seleção. Para serem escolhidos para participar da tabulação de dados, seria necessário estarem inseridos, na ação que resultou no acórdão, quatro aspectos fundamentais, quais sejam:

- Conflito deveria envolver um hotel do estado de São Paulo;
- Deveria haver uma ou mais citações do Código de Defesa do Consumidor;
- Deveriam estar na esfera do Direito Civil; e que,

Não fossem ações repetidas (as ações repetidas somente seriam aceitas se houvesse nova citação de artigos do CDC).

Utilizando os aspectos acima citados, restaram 55 (cinquenta e cinco) das decisões judiciais inicialmente selecionadas, sendo estas as que verdadeiramente possuíam, no seu “corpo processual”, o enquadramento especificado. Após, efetuou-se a tabulação dos dados possíveis de serem esclarecedores dos conflitos que existem envolvendo a aplicação do CDC e a hotelaria paulista.

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

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



Antes do início da análise dos dados da pesquisa, cabe salientar que o pesquisador surpreendeu-se com a quantidade final de acórdãos envolvendo empresas hoteleiras e artigos do CDC que se encaixavam no projeto da pesquisa, fazendo-se necessário discutir algumas das possibilidades existentes, que possam justificar essa situação.

De início, devemos analisar que desde a entrada do CDC, em 1990, muitos hóspedes passaram a exigir um serviço melhor e o respeito do que foi definido durante a negociação, obrigando o prestador de serviço a desenvolver a cultura de se antecipar aos desejos e necessidades do consumidor (Morgado, 2013) e procurar, além de parceiro turístico confiável, uma maior profissionalização na sua própria equipe. "...a minimização dos problemas advindos dos serviços defeituosos, passa, obrigatoriamente, pela profissionalização" (Rosetto, 2012).

Como que para corroborar a opinião de Rosetto (2012), a jornalista Mônica Bichara, em reportagem para o Jornal "Correio da Bahia", com data de 18 de março de 2003, entrevistou o Sr. Evanilson Montenegro, diretor do Hotel Belmar, da cidade de Salvador, Bahia. O mesmo afirmou que "Hoje, 99% dos casos são resolvidos na própria recepção (do hotel)". Apesar dos dados descritos pelo Sr. Montenegro parecerem exagerados, aparentemente poucos consumidores consideram os seus conflitos uma "questão de honra" grande o suficiente para arrastar o processo até a última instância jurídica estadual.

Mesmo assim, a qualificação da mão-de-obra foi evidente e isso também contribuiu para a redução dos conflitos, sendo que "Desde a entrada em vigor do CDC, há dez anos, a relação entre fornecedores e consumidores de serviços vem melhorando muito no país (Bichara, 2013). Mesmo que não fosse pelo CDC, a qualidade deveria realmente melhorar, pois a "invasão" dos grupos hoteleiros internacionais ao mercado brasileiro, em meados da década de 1990, definiu um novo modelo de gestão e atendimento de clientes.

Outros motivos possíveis são de ordem jurídica, e por razões diversas: um por ser mais atual, outro pela rapidez na decisão e um terceiro pela demora. Além dos motivos anteriormente citados, deve-se ainda incluir a entrada em vigor em 2002, do Novo Código Civil - NCC. O NCC passa a ser utilizado como sustentáculo em muitas ações cíveis, pois o mesmo incorporou o principal da jurisprudência nacional dos últimos 85 anos, sendo considerado por alguns juristas, como mais atual que o CDC (Mamede, 2004). Com um NCC mais próximo dos dias atuais, foi possível aos magistrados utilizá-lo como base para as suas decisões, pois "(...) nos casos em que as normas previstas no Código Civil forem mais benéficas aos consumidores os juízes poderão optar por elas" (Franco citando Bichara, 2013).

A segunda razão é a existência dos Juizados Especial Cível - JEC, criado para ser o desaguadouro das reclamações motivadas pelo CDC e, que são funcionais para a solução de conflitos que envolvam indenizações de no máximo 20 (vinte) salários mínimos, existindo alguns casos, em que a vítima diminuiu o seu pedido por danos, para poder se adequar a esse juizado (Sarralheiro, 1999). Além disso, a rapidez com que os processos são resolvidos, algo entre 90

e 120 dias, inclusive em última instância do JEC, torna esse instrumento jurídico, muito popular entre os consumidores paulistas. O percentual em 1999, de réus que prosseguiram com o processo em outras esferas jurídicas era de apenas 5%, aproximadamente (Sarralheiro, 1999). Por último, existe o fato de a justiça brasileira ser conhecida como morosa e provida de inúmeros meandros legais, que podem criar condições de postergação de uma decisão judicial final por vários anos, não sendo raros os casos noticiados de processos que levaram mais de dez anos para um veredicto final, sem direito a apelação.

Esse aspecto tende a "pesar" consideravelmente no momento de o hóspede planejar entrar com um processo contra o hotel. O consumidor sabe que um acordo rápido com a empresa (quase sempre menos vantajoso do ponto de vista financeiro e, até mesmo pessoal), tem a compensação de ser mais rápido e menos estressante psicologicamente do que uma "batalha judicial" (Bevilaqua, 2013).

4.1 A tabulação e a análise

A Tabela 1 demonstra que mesmo o universo da pesquisa ser composto por 55 (cinquenta e cinco) acórdãos, em vários dos casos ora analisados, os magistrados citam mais de um artigo do CDC, para embasar as suas decisões.

Tabela 1 - Quantidade e percentual de artigos citados nos acórdãos

Artigo	Frequência Absoluta	Frequência Relativa %
2º	06	6,5%
3º	12	12,9%
6º	15	16,1%
8º	09	9,7%
14º	15	16,1%
26º	06	6,5%
27º	03	3,2%
28º	03	3,2%
30º	03	3,2%
35º	03	3,2%
39º	03	3,2%
51º	03	3,2%
54º	06	6,5%
101º	06	6,5%
14 artigos	93	100,0%

Fonte - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (1998 a 2012).

Os mais citados são os que tratam dos direitos do consumidor (art. 6º), e da responsabilidade dos fornecedores para com seus produtos e serviços (art. 14º), cada um deles com 5 citações, responsáveis, ambos, por 32,2% do total de citações.

Em sequência, temos os artigos que tratam da definição de Fornecedor (art. 3º), presente em 4 acórdãos e com participação de 12,9% no total e, em quarto lugar, o que especifica a obrigação do fornecedor de zelar pela segurança e saúde do consumidor (art. 8º), com 3 aparições (9,7% dos artigos). No total foram 14 artigos diferentes do

CDC presentes nas ações, mas juntos, estes quatro artigos citados, respondem por 54,85% do total dos dados.

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

Era possível deduzir que a Comarca de São Paulo, por ser a maior cidade do estado e do país, estivesse como primeira colocada nesta pesquisa, com um total de 20 (vinte) julgamentos e 36,4% do total das ações. O item OUTRAS COMARCAS, com 14 (quatorze) julgamentos e 25,4% do total das ações, agrupa as ações oriundas de Atibaia, Avaré, Bauru, Botucatu, Campos do Jordão, Catanduva, Jacareí, Lindóia, Santo André, Santos, São José dos Campos, Sorocaba, Taubaté e Vinhedo, com apenas um processo julgado no período, cada uma. Em seguida, aparecem as cidades de Campinas e Ribeirão Preto com um total e 09 (nove) julgamentos cada e 16,4% cada. Por último, surge a Comarca de São Carlos, merecedora de uma atenção especial, pois aparece com 03 (três) processos e 5,3% do total.

Os dados da Tabela 2 devem ser analisados com uma visão cuidadosa, pois apesar de as Comarcas de Campinas e Ribeirão Preto estarem em segundo lugar, este fato não significa em absoluto uma busca por parte dos consumidores locais dos seus direitos.

Tabela 2 – Comarca de origem da ação

Comarca	Frequência Absoluta	Frequência Relativa %
São Paulo	20	36,4%
Campinas	09	16,4%
Ribeirão Preto	09	16,4%
São Carlos	03	5,3%
Outras Comarcas	14	25,4%
Total	55	100,0%

Fonte - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (1998 a 2012).

Apenas a minoria das ações foi proposta por alguma vítima de um acidente ou por ter sido enganado em um serviço contratado. A maioria, 07 (sete) ações, foi proposta pelo Ministério Público (MP) da comarca. Os processos foram propostos contra hotéis da cidade por que o Corpo de Bombeiros não emitiu a licença de operação, pois eles estavam fora das normas consideradas como necessárias para garantir a segurança dos hóspedes.

Nesse ponto, o MP estava fazendo uso da sua obrigação de defender de forma coletiva, o consumidor, fato esse constante do art. 82º, parágrafo I, apesar deste artigo não ter sido citado em nenhum momento, nos processos. Apesar dessa obrigação direta, as ações do MP contra os hotéis, foram consideradas desprovidas de razão pelos desembargadores, que consideraram inadequado o uso do

CDC como base, para requerer a proibição das atividades das empresas.

A Tabela 3 demonstra que de todos os 55 acórdãos, a maioria ampla de ações foi proposta por Pessoa Física (consumidores no conceito mais estrito), apesar de 06 (seis) Pessoas Jurídicas terem se utilizado o CDC para acionar judicialmente outra empresa, pois elas eram a destinatária final do produto adquirido.

Tabela 3 – Tipificação do autor da ação

Tipificação	Frequência Absoluta	Frequência Relativa %
Pessoa Física	36	65,5%
Pessoa Jurídica	06	10,9%
Poder Público	13	23,6%
TOTAL	55	100,0%

Fonte - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (1998 a 2012).

Assim, elas adquiriram a condição de consumidoras. As 13 (treze) ações citadas (23,6% dos números relativos), como sendo do Poder Público, são todas originárias das ações propostas pelo MP das Comarcas de Campinas, Ribeirão Preto e São Carlos.

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

Os números da Tabela 4 se apresentam relativamente equilibrados, existindo uma predominância por ações propostas pelo sexo Masculino, 20 ações e 36,5%, de um total de 55 processos, sendo, entretanto, que as outras categorias existentes possuem resultados próximos.

Tabela 4 – Categorização do autor da ação

Categoria	Frequência Absoluta	Frequência Relativa %
Masculino	20	36,5%
Feminino	14	25,5%
Múltiplas vítimas	08	14,4%
Poder Público	13	23,6%
TOTAL	55	100,0%

Fonte - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (1998 a 2012).

Chama atenção que 8 (oito) processos, ou 14,4% do total, foram “abertos” por múltiplas vítimas (uma situação comum nos tribunais de outras áreas do Direito), e também chama atenção o fato de haver apenas uma pequena parcela participativa no total dos processos da área do CDC cível.



Como os turistas de lazer costumam viajar com suas famílias, esse número deveria ser maior, pois um fato negativo na hospedagem, resultará, em desconforto, em maior ou menor escala, para todo o grupo familiar. Outra possível explicação é de que, por estar a lazer, o mesmo seja mais condescendente com as falhas nos serviços, aceitando soluções sugeridas pelos empregados ou gestores do hotel com maior facilidade. Assim, levariam adiante até os tribunais, apenas os fatos que tenham sido traumatizantes ou que não receberam, quando da comunicação do mesmo aos representantes da empresa, de uma atenção mínima por parte desses últimos.

Nesse ponto, devemos retornar a análise para a existência do desequilíbrio nas relações pessoal-comerciais, pois a ausência de preocupação com o hóspede, por parte da equipe do hotel, incute no mesmo a sensação de não ser importante para a empresa hoteleira. Ele apenas existe como um ente “respeitado” dentro do sistema de prestação de serviços turísticos, se estiver pagando o valor que a empresa pediu pelos seus préstimos e se não fizer nenhum comentário ou reclamação depreciativa sobre o meio de hospedagem, seja essa justa, ou não.

A Tabela 5 demonstra sem “sombra de dúvidas”, que existe a tendência nas decisões em favor dos consumidores, sendo que o percentual de 78,2% obtido nessa tabela seria muito maior relativamente, se das 08 (oito) ações ganhas pelas empresas réus, fossem retirados da amostragem 07 (sete) processos abertos pelo MP de São Carlos e que foram considerados como desprovidos pelo TJSP.

Tabela 5 – Parte vencedora no julgamento da ação

Parte	Frequência Absoluta	Frequência Relativa %
Vitima	43	78,2%
Réu	08	14,5%
Parcialmente provido	04	7,3%
TOTAL	55	100,0%

Fonte - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (1998 a 2012).

A Tabela 6 demonstra que a instituição da figura da Responsabilidade Solidária na cadeia de prestação de serviços ou venda de produtos é um importante fator na defesa dos direitos dos hóspedes, pois 405 dos reclamantes utilizaram este expediente jurídico para dar mais força a sua queixa judicial.

Tabela 6 – Tipo de Responsabilidade na cadeia de serviços

Tipo	Frequência Absoluta	Frequência Relativa %
Responsabilidade Solidária	22	40,0%
Responsabilidade Única	33	60,0%
TOTAL	55	100,0%

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

Este tipo de reclamação foi considerada por vários juristas (Mamede, 2002; Longanese, 2004; Dorta & Pomilio, 2003; Feuz, 2003; Grinover *et al*, 1995) como um dos artigos centrais do CDC (é todo o Capítulo IV - Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos, compreendido entre os artigos 8º e 28º).

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

Apesar dessa benesse existente no CDC, a Tabela 6 demonstra que a maioria das ações ainda é contra uma única empresa, o equivalente a 33 dos 55 processos, números esses que correspondem a 60,0% do universo pesquisado. Uma fatia minoritária de processos é movida pelo conceito de Responsabilidade Solidária que, em números absolutos, é igual a 22 (vinte e dois) ações e em números relativos, a 40,0% do total.

Faz-se importante verificar que desses 22 processos em que existem responsáveis solidários junto com os hotéis, em 09 (nove) deles, consta como ré uma agência de viagens. Nos outros 13 (treze) casos restantes, são acionadas diferentes companhias de seguro, principalmente por protelarem o pagamento de indenizações aos hóspedes que tenham sido vítimas de algum infortúnio, durante hospedagem em algum dos hotéis que possuíam apólices dessas empresas.

Por último, a Tabela 7 permite verificar os anos em que mais houve ações julgadas, sendo que sobressai ano de 2008, com 08 (oito) ações, que representam 14,5% do total desta pesquisa.

Tabela 7 – Número de Ações por ano

Ano	Frequência Absoluta	Frequência Relativa %
1998	03	5,5%
1999	02	3,6%
2000	05	9,0%
2001	01	1,8%
2002	04	7,3%
2003	02	3,6%
2004	06	10,9%
2005	06	10,9%
2006	03	5,5%
2007	04	7,3%
2008	08	14,5%
2009	04	7,3%
2010	03	5,5%
2011	01	1,8%
2012	03	5,5%
TOTAL	55	100,0%

Fonte - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (1998-2012).

Na segunda posição, em relação a quantidade de ações julgadas, vem os anos de 2004 e 2005, com 06 (seis) ações cada um (10,9% cada ano). Em terceira posição, vê o ano de 2000, com 05 (cinco) ações, com o percentual de 9,0%. Ao somar todas as ações e dividir pelo total de anos desta pesquisa, tem-se uma média de 3,6 ações por ano. Ao comparar este dado com os anos acima citados, fica mais claro ainda verificar que 2008 está claramente acima da média.

Em resumo, os dados apresentados permitem determinar que ações com base no CDC são propostas principalmente pelo Sexo masculino (36,5%), como Pessoa física (65,5%), originando-se na Comarca de São Paulo (41,2%), contra Réus únicos (36,4%), providos basicamente em favor da Vítima (78,2%), que buscavam garantir os seus direitos legais, o seu direito à saúde e à segurança nas relações pessoal-comerciais e que os fornecedores assumissem a sua responsabilidade como prestadores de serviços (54,8%), tendo, estas ações, tido o seu ápice, no ano de 2008 (14,5%).

5. Considerações finais

Como se viu anteriormente, essa pesquisa teve como objetivo estabelecer os aspectos geradores de conflito entre os hotéis e seus hóspedes, delineando o perfil das ações judiciais interpostas pelos consumidores. A pesquisa, tabulação e análise dos acórdãos pesquisados possibilitaram conhecer a realidade dos processos instados pelos consumidores e suas aflições com insatisfações não atendidas a contento, tanto pelas empresas hoteleiras, como por seus parceiros comerciais.

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

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

Durante a realização da pesquisa, verificou-se que o Código de Defesa do Consumidor possui diversos pontos totalmente aplicáveis na hospitalidade comercial, aqui considerada como os hotéis paulistas, mas também para qualquer outra empresa prestadora de serviços de hospedagem e venda de alimentação. O aumento da

concorrência, a partir da metade final da década de 1990, impulsionou melhorias significativas para a qualidade de serviços e atendimento na hotelaria brasileira.

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

Apesar de não haver expressiva quantidade de acórdãos envolvendo o CDC e os hotéis no estado de São Paulo (apenas os 55 aqui estudados), deve-se levar em consideração o total de acórdãos julgados pelo TJSP, entre 1998 e 2012, que envolveram o termo “Hotel” (1.489 processos inicialmente catalogados). Assim, podemos dizer que existe uma quantidade interessante de processos envolvendo a hotelaria paulista, em todas as esferas do Direito, que poderiam ensejar outras pesquisas que possam explorar mais o viés aberto por esta pesquisa.

A princípio, é patente que os magistrados paulistas privilegiam os consumidores, pois mais de 78% das decisões promulgadas davam ganho de causa à vítima. Nas poucas vezes em que o réu saiu vitorioso do processo, foi justamente contra o Ministério Público, órgão representante do estado, encarregado de defender os direitos coletivos dos consumidores. Isso pode suscitar um questionamento sobre o pensamento do Tribunal de Justiça a respeito do trabalho dos órgãos públicos que realizam a defesa dos consumidores em juízo.

Em quase todos os processos existentes mantidos por pessoas físicas, ficou clara a tentativa dos hoteleiros, e em alguns casos analisados, dos seus possíveis responsáveis solidários (aqui, nessa pesquisa, são a agência de viagem e as companhias seguradoras) de fugir à responsabilidade por seus atos, ou pela falta deles. Pode-se verificar que, mesmo a culpa tendo sido constatada, procura-se protelar ao máximo, através principalmente de meandros jurídicos, as indenizações devidas tanto por dano moral ou material, ou ambos os casos.

O conflito só se instala quando a empresa promete algo e não cumpre, sendo, possível haver alguns casos de o fornecedor ultrapassar os padrões medianos de bom relacionamento interpessoal e comercial com o consumidor. Mas, pelo que foi possível verificar na pesquisa, a maioria absoluta de casos envolve empresas que não respeitaram os padrões básicos de hospitalidade, comumente reconhecidos na hotelaria brasileira, como por exemplo, garantir a segurança e integridade do patrimônio do seu hóspede.

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



Nas relações interpessoais comerciais existentes na hotelaria, o Direito sempre estará presente, mesmo que o início do conflito elimine de vez qualquer oportunidade da lembrança da hospitalidade. Ademais, mesmo com o fim da relação pessoal-comercial, ainda resta o contrato, que deve ser cumprido, quer por comum acordo entre as partes envolvidas, quer com o auxílio do poder jurídico legalmente constituído pelo estado, sendo um desses, o TJSP.

Bevilaqua, em seu artigo "Notas sobre a forma e razão sobre os conflitos no mercado de consumo", compartilha de uma opinião similar, mas um pouco diferente, ao defender que o estudo dos conceitos da hospitalidade pode ser muito útil, na gestão de uma empresa. A autora citou vários exemplos de pessoas que quando tiveram problemas com os seus fornecedores, se sentiram atacadas em seu íntimo, sendo esse o momento em que desaparece de uma vez por todas de uma relação comercial saudável.

Em muitos acórdãos foi possível encontrar expressões como "Fui roubada, e a equipe do hotel não deu a mínima!", "Eles ficaram parados e não fizeram nada para me ajudar.", "Meu filho se machucou e eles apenas queriam se certificar de que a culpa foi nossa!", além de outras frases desse mesmo tom, que demonstram que nem sempre a perda material é a única e principal impulsionadora de um conflito, mas que a decepção e raiva do hóspede não são esquecidas tão facilmente. A verificação dos motivos que geram conflitos entre consumidores e fornecedores demonstra ser um campo de estudos imenso, apenas inicialmente descortinado pelo trabalho pioneiro de pesquisadores como Bevilaqua (2013), Oliveira (1989) e Lanna (1996), entre outros, ao qual esse pesquisador humildemente procurou contribuir, como sendo mais uma possível vertente de estudos.

Referências bibliográficas

- Bevilaqua, C. (2013). *Notas sobre a forma e razão sobre os conflitos no mercado de consumo*. Retirado da Revista do Núcleo de Arquitetura e Urbanismo da USP. Consultado em 23.06.2013 no website <http://www.nau.usp.br/>.
- Bichara, M. (2013). *Código civil dá mais proteção a clientes de hotéis*. Retirado do Jornal Correio da Bahia. Consultado em 23.06.2013 no website <http://www.correiodabahia.com.br/2003/03/18/noticia.asp?>
- BRASIL (2012). *Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078, de 11/09/1990*. Brasília, Brasil: DOU.
- BSH International (2013). *Redes hoteleiras - Cidade de São Paulo 2012*. São Paulo, Brasil: BSH.
- BSH International (2004). *Hotelaria de Luxo - São Paulo e Rio de Janeiro 1998-2003*. São Paulo, Brasil: BSH.
- Dias, M. B. (2013). *É dever da jurisprudência inovar diante do novo*. Consultado em 23.06.2013 no website <http://www.mundojuridico.adv.br>.
- Dorta, L., Pomilio, R. A. S. (2003). *As leis e o turismo: Uma visão panorâmica*. São Paulo, Brasil: Textonovo.
- Duarte, V. V. (1996). *Administração de Sistemas Hoteleiros*. São Paulo, Brasil: SENAC-SP.
- Feuz, P. S. O. (2003). *Direito do consumidor nos contratos de turismo*. São Paulo, Brasil: Edipro.
- Grinover, A. P., Benjamin, A. H. V., Denari, Z., Filomeno, J. G. B., Fink, D. R., Nery Júnior, N. & Watanabe, K. (1995). *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor - comentado pelos autores do anteprojeto*. Rio de Janeiro, Brasil: Forense Universitária.
- Lanna, M. P. D. (1996). Reciprocidade e hierarquia. *Revista de Antropologia - USP*, 39 (01), 111-144.

Longanese, L. A. (2004). *Direito aplicado à hotelaria*. Campinas, Brasil: Papyrus.

Mamede, G. (2004). *Direito do consumidor no turismo*. São Paulo, Brasil: Atlas.

Mamede, G. (2002). *Manual de direito para Administração hoteleira*. São Paulo, Brasil: Atlas.

Morgado, M. G. O. (2013) *perfil do consumidor do futuro*. Retirado do Portal Lumina. Consultado em 23.06.2013 no website <http://www.lumina.com.br/perfil.htm>.

Oliveira, L. R. C. (1989). *Comparação e Interpretação na Antropologia Jurídica. Anuário Antropológico - UNB, 01 (01)*, 23-45.

Rossetto, A. E. (2012). *Responsabilidades civil dos hoteleiros*. Retirado do Portal Monte Verde. Consultado em 23.06.2013 no website <http://www.monteverdemg.com.br/vm-hotel.htm>.

Sarralheiro, C. R. R. (1999). *A legislação aplicável à empreendimentos empresas de turismo, entidades representativas e órgãos públicos - juizado especial cível*. São Paulo, Brasil: SENAC-SP.

Processo do artigo:

Enviado: 09 Junho 2013

Aceite: 11 Novembro 2013