

A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS HOTELEIROS PELOS SEUS HÓSPEDES

THE CIVIL RESPONSIBILITY OF HOTELS FOR THEIR GUESTS

Ricardo Correa Sanson

Graduando na Faculdade de Direito da Universidade Tuiuti do Paraná – UTP.
E-mail: rcorrea.sanson@gmail.com

Resumo: O campo da responsabilidade civil se constitui de maneira bem ampla, viabilizando que aqueles que cometam algum ato ilícito possam reparar o dano. Em algumas situações se faz necessário que a vítima comprove que o sujeito agiu de maneira dolosa ou culposa, configurando-se, assim, a responsabilidade civil subjetiva. Ocorre que em alguns casos se é oportuna apenas a demonstração do nexo de causalidade e o dano suportado, eis que o agressor responde de maneira objetiva pelos atos práticos. Nesse sentido, a finalidade da pesquisa acadêmica é delimitar a forma como o ambiente hoteleiro responde no âmbito civil pelos danos ocasionados nos seus recintos, em razão dos objetos pessoais, das condutas provenientes dos próprios hóspedes em relação a terceiros e, ainda, quando subsiste a prática de furto no interior do estabelecimento. Para tanto, abarcam-se como procedimentos metodológicos a análise doutrinária, legislativa e, ainda, o estudo de caso.

Palavras-chave: Responsabilidade Civil. Hotel. Objetos Pessoais. Hóspede. Furto.

Abstract: The field of civil liability is very broad, making it possible for those who commit an illegal act to repair the damage. In some situations, it is necessary for the victim to prove that the subject acted in an intentional or guilty manner, thus configuring subjective civil liability. It happens that in some cases it is only opportune to demonstrate the causal link and the damage sustained, as the aggressor responds objectively for practical acts. In this sense, the purpose of academic research is to delimit the way in which the hotel environment responds in the civil sphere for the damages caused in its enclosures, due to personal objects, the conduct of the guests themselves in relation to third parties and, still, when theft within the establishment. To this end, the doctrinal, legislative analysis and case study are included as methodological procedures.

Palabras clave: Civil Liability. Hotel. Personal objects. Guest. Theft.

1. INTRODUÇÃO

É importante delimitar que no âmbito do ordenamento jurídico brasileiro subsiste o instituto da responsabilidade civil, de modo que aqueles que ocasionam danos a terceiros possam ser eficazmente responsabilizados, tomando-se como base os artigos 186 e 927, da Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002 – Código Civil.

Trata-se, indiscutivelmente, de uma matéria relevante, na medida em que todas as relações jurídicas que são alavancadas devem ser instituídas da melhor forma, de modo que aquilo que restou acordado entre as partes possa ser objeto de cumprimento da maneira mais satisfatória possível, sob pena de incorrer em danos materiais e/ou morais.

Nesse sentido, cumpre salientar que o campo de incidência da responsabilidade civil é implementado no contexto hodierno de maneira bem ampla e, dentre as diversas situações que são passíveis de restar configurado o aludido instituto, tem-se âmbito hoteleiro, isto é, a possibilidade de haver o reconhecimento do respectivo dano em virtude de ações e/ou omissões que ocorram dentro de hotéis.

Diante disso, cabe aqui ressaltar que o ato ilícito pode se originar em virtude de diversas circunstâncias, como, por exemplo, em relação aos objetos pessoais do hóspede, em virtude de sua danificação, contra os hóspedes e até mesmo em razão do furto de objetos que são deixados no interior do quarto.

Assim sendo, é neste sentido que se desenvolve este artigo, visando demonstrar qual é a efetiva responsabilidade do hotel em virtude dos danos ocasionados aos hóspedes, bem como aos objetos pessoais e, essencialmente, se se mostra necessária haver a comprovação da culpa ou dolo da empresa hoteleira, ou se consiste em uma responsabilidade objetiva.

2. ABORDAGEM ACERCA DO INSTITUTO DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO ÂMBITO DO DIREITO BRASILEIRO

2.1 Elementos constitutivos da responsabilidade civil

Inicialmente, ao observar a conceituação a respeito da responsabilidade civil, Tartuce (2018, p. 46) compreende, desde logo, tratar-se de um instituto jurídico cuja origem advém do dever de reparar o dano, abrangendo, aqui, tanto o dano patrimonial, quanto o dano extrapatrimonial. Ademais, a violação poderá incidir sobre um dever jurídico, legal, ou, ainda, contratual.

Segundo Gagliano e Pamplona Filho (2012, p. 54), a noção de responsabilidade civil orbita no desempenho de alguma atividade danosa que rompe determinada regra jurídica – tanto legal, quanto contratual – de modo que o ato enseja o dever de reparar. Consiste, assim, na agressão de um interesse do particular.

Gonçalves (2012, p. 53) explica que a responsabilidade civil é instituto diverso da responsabilidade penal, pois, neste último caso, existe a violação de uma norma de direito público, de modo que o interesse que restou violado diz respeito a toda a sociedade. De modo diverso ocorre no âmbito da responsabilidade civil, considerando que o direito lesado se

encaixa no âmbito privado e, diante disso, a parte lesada poderá ou não manejar ação de ressarcimento, consoante ensina Gonçalves (2012, p. 53).

2.1.1 Conduta humana

Nesse passo, ao abordar o estudo a respeito dos elementos constitutivos da responsabilidade civil, cabe apontar a conduta humana, explanando Tartuce (2018, p. 171), desde logo, “[...] a conduta humana pode ser causada por uma ação – conduta positiva –, ou omissão – conduta negativa –, seja ela voluntária, ou por negligência, imprudência ou imperícia, modelos jurídicos que caracterizam o dolo e a culpa, respectivamente”.

Gonçalves (2012, p. 65/66) ensina que é imprescindível que a conduta comissiva ou omissiva se mostre controlável, ou, ainda, dominável pelo homem, sob pena de tal elemento não ser preenchido na situação concreta. Nesses termos, a partir do momento em que se exige a presença de um fato voluntário o dano ocasionado em razão das forças naturais, além daqueles praticados de modo inconsciente, exclui a incidência da responsabilidade civil.

Sobre a culpa, Cavalieri Filho (2012, p. 30) explana que esta se constitui como sendo um dos elementos mais importantes da esfera da responsabilidade civil, mais precisamente do dever de indenizar, tendo em vista que nem todos os comportamentos que advêm do indivíduo restarão revestidos de uma conduta ilícita.

Ainda sobre a culpa, Gonçalves (2012, p. 47) chama atenção para o fato de que a sua instituição envolve a previsibilidade, bem como o comportamento do homem médio da sociedade. Portanto, apenas se mostra possível falar em culpa na situação concreta a partir do momento em que se visualiza que o evento é previsível. No âmbito da culpa assenta a ideia de imprudência, negligência e imperícia.

A imprudência, nos dizeres de Cavalieri Filho (2012, p. 38), “[...] é falta de cautela ou cuidado por conduta comissiva, positiva, por ação. Age com imprudência o motorista que dirige em excesso de velocidade, ou que avança o sinal”. Conforme Venosa (2013, p. 30), na negligência o indivíduo, ao proceder com a prática de determinada conduta, não emprega a atenção que se mostra necessária para o ato.

Quanto à imperícia, Gonçalves (2012, p. 48) explica que tal se consubstancia no fato do indivíduo não possuir qualquer tipo de técnica para o desenvolvimento de determinada atividade, residindo no terreno da culpa profissional. Carece, assim, de conhecimento para proceder com a prática de algum ato, também podendo se subsumir a omissão quanto à tomada de providência que se mostre importante.

Sobre o dolo, é importante enfatizar que assim como ocorre na culpa, há o que se falar na conduta voluntária do agente, mas, frise-se, que a conduta do agente já nasce ilícita, tendo em vista a vontade deliberada de promover uma ação antijurídica, conforme Cavalieri Filho (2012, p. 32).

2.1.2 Nexo de causalidade

No que tange o nexo de causalidade, Tartuce (2018, p. 212) ensina que o aludido se encontra vinculado ao fato de perfazer um elemento imaterial do campo da responsabilidade civil, delimitando, aqui, a relação de causa e efeito entre a conduta omissiva ou comissiva do sujeito ativo com o dano ocasionado ao sujeito passivo.

Em apertada síntese, Gagliano e Pamplona Filho (2012, p. 151) definem o nexo de causalidade como sendo o liame que se estabelece entre a conduta do sujeito ativo com o respectivo dano ocasionado a terceiro, eis que o indivíduo apenas poderá ser efetivamente responsabilizado na hipótese em que der causa ao prejuízo.

Consiste em um elemento tão indispensável que é possível afirmar que mais precisamente em relação à responsabilidade objetiva, tal não será reconhecida quando o nexo de causalidade não restar demonstrado, eis que dispensa-se, aqui, a culpa, mas não o nexo de causalidade, nos termos de Venosa (2013, p. 422).

Nos dizeres de Farias, Rosenvald e Braga Netto (2017, p. 405), o nexo de causalidade traz em seu bojo duas finalidades, sendo que a primeira pode ser compreendida como sendo o fato de obrigar o causador do dano a indenizar a vítima.

Além do mais, “[...] a segunda função será a de determinar a extensão deste dano, a medida de sua reparação. Ou seja, pela relação de causalidade seremos capazes de determinar quem repara o dano e quais os efeitos danosos serão reparados”, consoante Farias, Rosenvald e Braga Netto (2017, p. 405).

Diante disso, é possível concluir a pesquisa relativa ao nexo de causalidade tomando como base os ensinamentos propostos por Nader (2016, p. 155/156), que, basicamente, alberga que apenas há o que se falar na questão indenizatória quando a conduta humana estiver relacionada com a ofensa alavancada.

2.1.3 Dano

Nos moldes de Gagliano e Pamplona Filho (2012, p. 88), o dano, também nominado como prejuízo, constitui-se como sendo a lesão ocasionada a algum interesse jurídico protegido, tanto o patrimonial, quanto o extrapatrimonial, cuja lesão decorre de uma conduta comissiva ou omissiva do infrator. Aqui, é importante explicar, ainda que de maneira breve, o dano moral e o dano patrimonial.

De acordo com Reis (2010, p. 2), “[...] a concepção normalmente aceita a respeito do dano na teoria da responsabilidade civil envolve uma diminuição do patrimônio de alguém, em decorrência de ato ilícito praticado por outrem”.

Reis (2010, p. 3) enfatiza que o dano que interessa ao Direito Brasileiro é aquele proveniente de uma norma violada, que, por sua vez, ocasionou danos a terceiros. Acerca do dano moral, Venosa (2013, p. 47) explana que tal consiste no prejuízo que recai sobre os aspectos psíquicos da vítima, moral, ou, ainda, intelectual:

Assim sendo, o dano moral proporciona um sentimento negativo no próprio espírito da vítima, de modo que é possível desencadear sensações consideradas como negativas, desagradáveis, levando-se em consideração as perturbações psíquicas que se alavancam em virtude da agressão, nos termos de Reis (2010, p. 8).

No que pertine o dano patrimonial, Gagliano e Pamplona Filho (2012, p. 92) ensinam que a sua configuração é observada quando a lesão ocorrer sobre bens que podem ser apreciados de maneira econômica, como ocorre, por exemplo, nos danos ocasionados em veículos. Deve ser frisado que o dano patrimonial envolve o dano emergente, bem como o lucro cessante. O dano emergente se constitui como sendo o prejuízo suportado pela parte lesada, ao passo que os lucros cessantes orbitam naquilo que a vítima deixou de ganhar de modo razoável.

2.2 Modalidades de responsabilidade civil

2.2.1 Responsabilidade Contratual ou Negocial e Extracontratual

Efetuando-se o estudo a respeito da responsabilidade contratual, cumpre mencionar que esta decorre do inadimplemento das obrigações, tanto em relação às obrigações positivas – de dar e de fazer – quanto das obrigações negativas, isto é, as obrigações de não fazer, conforme Tartuce (2018, p. 47-48).

Diante disso, a partir do momento em que se observa na situação concreta a existência de uma norma jurídica que ligava as partes e, em razão disso, o dano decorre de seu descumprimento, mais precisamente da violação das normas inseridas no contrato, há o que se falar na configuração da responsabilidade contratual, conforme sinalizam os doutrinadores Gagliano e Pamplona Filho (2012, p. 62).

O artigo 389, do Código Civil, dispõe que: *“Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros e atualização monetária segundo índices oficiais regularmente estabelecidos, e honorários de advogado”*.

Ademais, tem-se a obrigação que não deriva propriamente de um contrato, cuja responsabilidade se atribui o título de extracontratual na hipótese em que as regras são descumpridas. Frise-se que, *in casu*, é possível falar na violação de um dever legal, de maneira que não há o estabelecimento de um vínculo anterior entre as partes, conforme Gonçalves (2012, p. 57).

Segundo Cavalieri Filho (2012, p. 17), a responsabilidade extracontratual decorre da violação de um dever que se encontra descrito na norma, isto é, não restou instituída a celebração de um contrato entre as partes, eis que, aqui, não foi observado um dever constante na legislação, ou, ainda, na ordem jurídica.

De acordo com o artigo 186, do Código Civil: *“Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”*.

É possível concluir, conforme Gagliano e Pamplona Filho (2012, p. 62), que na responsabilidade extracontratual existe a violação de um mandamento legal levando em consideração o fato de o infrator ter atuado de maneira ilícita.

2.2.2 Responsabilidade Civil Objetiva e Subjetiva

Segundo entendimento de Tartuce (2018, p. 380), a responsabilidade objetiva surge a partir do momento em que o indivíduo procede com o desenvolvimento de alguma atividade considerada perigosa – tanto em relação a sua natureza, quanto em razão dos meios adotados para o seu desenvolvimento –, que, ocasionando danos a outrem, surge o dever de indenizar pouco importando a atribuição de dolo ou culpa.

Para Cavalieri Filho (2012, p. 18), a responsabilidade objetiva é baseada na teoria do risco, sendo que o instituto foi incorporado no ordenamento jurídico de maneira relevante, eis que, considerando todo o desenvolvimento tecnológico, mostrou-se dificultoso albergar no conceito tradicional de culpa todas as situações existentes.

Diante disso, Venosa (2013, p. 11) sintetiza que há o que se falar, aqui, na responsabilidade civil pós-modernidade, trazendo em seu bojo a potencialidade de determinada atividade ocasionar danos a terceiros. Portanto, tem-se que a atividade, ou a própria conduta do indivíduo já resulta na exposição de perigo.

Nesses termos, observe o conteúdo descrito no parágrafo único, do artigo 927, do Código Civil: *“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”*.

Consoante Gonçalves (2012, p. 56), o conteúdo descrito no parágrafo único, do artigo 927, do Código Civil, consiste em uma inserção significativa no campo da responsabilidade civil, considerando abranger a possibilidade de haver a configuração do instituto ainda que o indivíduo não tenha agido com culpa, tomando como base apenas o desempenho de uma atividade que ocasione riscos a terceiros.

Quanto à responsabilidade subjetiva, é importante trazer os ensinamentos de Gonçalves (2012, p. 54), comportando que a referida reside na esfera da ideia de culpa, o que acarreta a necessidade de haver a comprovação da culpa do sujeito ativo de maneira a viabilizar que o dano figure como indenizável. Assim, a culpa passa a ser pressuposto necessário para a configuração do dano indenizável.

No entendimento de Cavalieri Filho (2012, p. 17), via de regra, ninguém poderá sofrer com a responsabilidade sem que a sua conduta mereça censura ou, ainda, seja alvo de qualquer juízo de reprovação, devendo, para tanto, que o agente tenha agido sem o dever de cautela. Portanto, tratando-se de responsabilidade subjetiva a culpa é observada como sendo o seu principal pressuposto.

Diante do apresentado, a finalidade deste capítulo foi promover uma construção a respeito das noções essenciais sobre a responsabilidade civil, para que, no capítulo final, que abará

a responsabilidade civil dentro dos hotéis, os principais conceitos do instituto sejam vistos com maior clareza.

3. A RESPONSABILIDADE CIVIL NO ÂMBITO DAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS

3.1 Diferença entre consumidor e fornecedor

Inicialmente, vale ressaltar que quando se está diante dos contratos que envolvem uma instituição hoteleira, é indiscutível que a relação que se estabelece entre contratante e contratado em razão da estada é de consumo e, diante disso, figuram nos polos da relação o consumidor e o fornecedor. Nesse passo, é oportuno esclarecer, neste tópico, as figuras que se encaixam na definição de consumidor, bem como de fornecedor.

É importante delimitar que mais precisamente quando se trata do conteúdo descrito no *caput*, do artigo 2.º, do Código de Defesa do Consumidor, tem-se, nos dizeres de Miragem (2016, p. 156), que a norma engloba a definição do consumidor *standard*, prevendo, assim, que na posição de consumidor pode figurar tanto a pessoa jurídica, quanto a pessoa física, que adquire ou utiliza produtos e serviços como destinatária final.

A respeito do tema, Theodoro Júnior (2017, p. 24) enfatiza que a legislação consumerista contemplou na definição de consumidor o caráter econômico, tendo em vista que o indivíduo passa a adquirir produtos ou serviços se desvincilhando do caráter comercial, isto é, os bens e serviços são para uso pessoal, sem se olvidar da posição de vulnerabilidade que é colocado o consumidor.

Mais precisamente quando se trata da expressão “destinatário final”, Bolzan (2014, p. 57) agrega que tal se trata do consumidor retirar o produto ou o serviço do mercado, de modo que não se encontre mais presente na cadeia de consumo. Dentro deste enfoque, o consumidor deverá atuar como destinatário fático e econômico de determinado produto ou serviço.

Além disso, Cavalieri Filho (2019, p. 94/95) explica que o consumidor *standard* traz em seu bojo algumas características que se mostram essenciais, tais como a posição de destinatário fático e econômico, o fato de adquirir produto ou utilizar determinado serviço como forma de suprir as suas necessidades, ou, ainda, as necessidades de sua família, não adquirir produtos ou serviços com vistas a prolongar o ciclo econômico, além de fazer jus à vulnerabilidade.

Todavia, é importante lembrar que a norma consumerista também abrange o consumidor por equiparação, delimitando em primeiro lugar a coletividade de pessoas, nos termos do parágrafo único, do artigo 2.º. Diante disso, Miragem (2016, p. 159) salienta que o escopo da legislação não é apenas proteger os consumidores atuais, isto é, aqueles que participam de modo efetivo das relações de consumo, mas sim o conjunto de consumidores que pertençam ao mesmo grupo.

Outra hipótese de consumidor por equiparação está descrita no artigo 17, do Código de Defesa do Consumidor, enfatizando Garcia (2017, p. 195) que o regramento jurídico vigente

estendeu a proteção em apreço para todos aqueles que figurem como vítimas do evento, sofrendo, portanto, determinado prejuízo, ainda que não faça parte da relação jurídica.

Ainda, deve ser abrangido o contido no artigo 29, do Código de Defesa do Consumidor, que, segundo sintetizam Tartuce e Neves (2018, p. 98), dispõe a respeito do consumidor *bystander*, delimitando que a legislação em apreço terá como objeto de aplicação todos os contratos de adesão.

Mais precisamente quanto ao fornecedor, Miragem (2016, p. 176-177) preceitua que a definição abrangida na norma se mostra ampla, eis que não há distinção em relação à natureza, ao regime jurídico, ou em razão da sua nacionalidade. Assim, todos aqueles que realizam alguma atividade que coloque à disposição do consumidor produto ou serviço resta enquadrado na definição de fornecedor. Observe o artigo 3.º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor:

Nesse sentido, Theodoro Júnior (2016, p. 32) enfatiza que o fornecedor se constitui como sendo a figura que disponibiliza no mercado produtos e serviços, caracterizando-se, assim, pelo fato de desenvolver atividades consideradas como profissionais, como, por exemplo, a comercialização e a importação.

3.2 A responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor: adoção da teoria da responsabilidade objetiva

Inicialmente, é oportuno salientar que aquele que procede com o desenvolvimento de determinada atividade empresarial, colocando à disposição dos clientes produtos e serviços, enquadra-se na hipótese descrita no Código de Defesa do Consumidor – excetuando-se os profissionais liberais – que é da teoria da responsabilidade objetiva. Considerando que a atividade hoteleira coloca à disposição dos consumidores a prestação do serviço de hospedagem, é certo que há o enquadramento da teoria da responsabilidade objetiva.

Nos termos de Miragem (2016, p. 569), no arcabouço normativo pátrio a demonstração da culpa ao agente é tida como regra geral e, diante disso, a responsabilidade civil apenas será reconhecida na hipótese em que àquela for devidamente comprovada. Entretanto, essa concepção vem perdendo o fôlego em razão das diversas alterações sociais, econômicas e, ainda tecnológicas.

Tal ocorre no âmbito das relações de consumo, cuja tutela do consumidor é instituída em razão dos riscos desencadeados em virtude da colocação no mercado de produtos e serviços. Portanto, de acordo com Miragem (2016, p. 568), há interesses legítimos de que os bens e serviços sejam ofertados de modo seguro para os consumidores e, caso assim não seja, há o dever de indenizar pouco importando se a atuação foi efetuada com culpa.

Diante disso, o que é possível observar, segundo entendimento de Miragem (2016, p. 571), é que a legislação consumerista de 1990 optou pela responsabilização de ordem objetiva, de maneira que a teoria do risco vem à tona como forma de solucionar algumas questões que não podem ser amparadas pela teoria da culpa, seja pela complexidade de uma questão

vinculada à contemporaneidade, seja pela dificuldade de ser proporcionada a efetiva reparação do dano.

Diante disso, segundo bem agregado por Tartuce e Neves (2018, p. 156), o Código de Defesa do Consumidor abarcou de maneira expressa a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores que disponibilizem no mercado produtos e serviços em relação aos respectivos consumidores.

Segundo entendimento de Filomeno (2018, p. 287) são diversos os fatores que contribuem para a responsabilidade objetiva, tais como a produção em massa, a vulnerabilidade do consumidor e a insuficiência da responsabilidade subjetiva.

Segundo Bolzan (2014, p. 239), “[...] pela teoria do risco da atividade ou do empreendimento, todo aquele que fornece produto ou serviço no mercado de consumo cria um risco de dano aos consumidores e, concretizando este, surge o dever de repará-lo [...]”, dispensando que subsista a comprovação de que o agente agiu de maneira dolosa ou culposa.

Cavaliere Filho (2019, p. 312) discorre sobre a teoria do risco do empreendimento, explicando que aqueles que procedem com o intuito de efetuar o exercício de uma atividade no âmbito do mercado do consumidor deve arcar com os vícios ou defeitos expostos, prescindindo da comprovação da culpa do agente.

Nesse enfoque, Tartuce e Neves (2018, p. 156) explicam de maneira bem clara que não há o que se falar, aqui, no desenvolvimento de uma atividade que possa ensejar risco ao consumidor, eis que a legislação consumerista trouxe em seu bojo a teoria do risco-proveito, de modo que o reconhecimento da responsabilidade é efetivado apenas em razão dos benefícios que determinada atividade pode propiciar.

Tartuce e Neves (2018, p. 156/157) contemplam que uma dessas consequências é a incidência da responsabilidade civil objetiva e solidária sobre os que estão envolvidos na prestação de serviços ou no fornecimento de produtos.

3.3 Responsabilidade sobre o fato do produto e do serviço x Responsabilidade sobre o vício do produto e do serviço

Consoante explanado desde o início desta pesquisa acadêmica, este estudo versa a respeito da análise da responsabilidade civil hoteleira em razão dos danos sofridos pelos hóspedes e, portanto, a noção a respeito da responsabilidade sobre o fato e o vício do produto e do serviço acaba se tornando relevante neste tópico.

De acordo com Miragem (2016, p. 575), cumpre delimitar que a responsabilidade sobre o fato do produto e do serviço pode ser compreendido como sendo a possibilidade de se atribuir ao fornecedor a responsabilidade pelos danos provenientes, por exemplo, do defeito na comercialização de produtos e serviços, decorrendo o dever de indenizar pelo fato de não ter sido observado o dever geral de segurança que se mostra intrínseco à atuação no mercado de consumo.

O artigo 12, do Código de Defesa do Consumidor, traz à tona a hipótese da responsabilidade civil do fornecedor pelo fato do produto, considerando, nos termos do parágrafo 1.º, que o produto é considerado como defeituoso quando não proporciona para o consumidor a segurança que dele se espera.

Cavaliere Filho (2019, p. 313) ensina que a responsabilidade sobre o fato do produto diz respeito a um acontecimento externo, desencadeando manifesto dano moral e/ou material ao consumidor, que, frise-se, advém de um defeito do produto, isto é, o fato gerador estará sempre calcado em um defeito, podendo ser constatado, por exemplo, no momento em que ocorrer a produção ou a comercialização.

Já o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, abrange a responsabilidade pelo fato de serviço, contemplando como tal aquele que não oferta a segurança necessária para o consumidor, levando em consideração, por exemplo, a maneira como é fornecida. Cavaliere Filho (2019, p. 331) propaga que o serviço é considerado como defeituoso a partir do momento em que não é constatada a segurança que o consumidor dele podia esperar, tomando como base, para tanto, diversas circunstâncias relevantes, tais como a época em que foi produzido.

Ademais, deve ser salientado que o artigo 18, do Código de Defesa do Consumidor, alberga a responsabilidade sobre o vício do produto, contemplando, desde logo, a responsabilidade solidária dos fornecedores em virtude dos vícios relacionados à quantidade e à qualidade, por exemplo. Garcia (2017, p. 199) abarca que o dispositivo em apreço traz à tona a responsabilidade por vício de qualidade do produto, englobando-se como responsáveis, aqui, todos os fornecedores, que deverão responder pelo ressarcimento dos prejuízos ocasionados de modo solidário. O artigo 20, do Código de Defesa do Consumidor, traz a responsabilidade do fornecedor pelos vícios de qualidade que recaem sobre o fornecimento de serviços, capaz de tornar impróprio ao consumo, ou ainda, suficiente para diminuir-lhe o valor.

Tartuce e Neves (2018, p. 195) ensinam que a partir do momento em que o serviço contratado for objeto de má prestação, todos os envolvidos na cadeia de fornecimento responderão de maneira solidária pelos danos ocasionados. Nunes (2017, p. 291) agrega de maneira clara que ainda que exista a figura do fornecedor direto, não há o que se falar em qualquer afastamento quanto à responsabilidade dos demais indivíduos que tenham participado da relação, ainda que esta tenha se estabelecido de modo indireto.

Nesse passo, a construção deste capítulo se mostrou significativa no sentido de demonstrar ao leitor a forma como uma relação de consumo é caracterizada e, após esses conceitos que são comumente utilizados no âmbito hoteleiro, já que a relação entre hotéis e hóspedes é de consumo, passa-se à confecção do tema principal desta pesquisa.

4. A RESPONSABILIDADE CIVIL NO ÂMBITO HOTELEIRO

4.1 Objetos pessoais

A questão da responsabilidade civil no âmbito hoteleiro está delimitada no artigo 932, inciso IV, do Código Civil Brasileiro, nos seguintes termos: *“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”.

Nesse particular, Nader (2016, p. 225) enfatiza que a regra em apreço contempla de maneira clara a responsabilidade civil dos donos de estabelecimentos hoteleiros a partir do momento em que se identificar o desencadeamento de prejuízos na órbita daqueles que estão pagando pela prestação do serviço.

Sob esse enfoque, Gonçalves (2017, p. 157) explica que surge o dever de indenizar pelo fato de que, inicialmente, cabe ao dono do hotel promover a competente vigilância no âmbito do seu recinto e, em um segundo momento, é de sua responsabilidade escolher de maneira mais disciplinada os hóspedes que irá receber.

Deve ser mencionado que mais precisamente quando o hotel coloca à disposição dos hóspedes cofres para a guarda de valores e objetos pessoais, tem-se que o estabelecimento apenas responderá por danos em razão do seu desaparecimento quando restar comprovada a sua culpa, não havendo o que se falar, aqui, na responsabilidade objetiva, segundo posicionamento de Nader (2016, p. 226).

Venosa (2017, p. 480) expõe que a questão dos cofres de segurança do hotel se assemelha aos cofres bancários, e, a princípio, não subsistirá o dever de indenizar, ao menos que haja a comprovação da culpa por parte do agente, mais precisamente em relação ao dever de vigilância, bem como de guarda do estabelecimento.

Em que pese os entendimentos doutrinários elencados a respeito do reconhecimento da responsabilidade subjetiva quando se estiver diante dos cofres disponibilizados, que até mesmo faz alusão aos cofres bancários, nos termos de Venosa (2017, p. 480), é salutar aqui dispor que este assunto abarca grande controvérsia, especialmente em razão da responsabilidade civil das instituições financeiras que ofertam este tipo de serviço que se institui de forma objetiva e, em muitos casos, de forma agravada.

Isso pode ser extraído dos autos de Recurso Especial 1286180, do Superior Tribunal de Justiça, em que atuou como relatora a ministra Nancy Andrighi, da Terceira Turma, cuja causa foi apreciada em 03 de novembro de 2011 e publicação ocorrida em 17 de novembro de 2011:

CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. ROUBO DE BENS EM COFRE DE BANCO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. 1. Conforme a jurisprudência desta Corte Superior, no caso de assalto de cofres bancários, o banco tem responsabilidade objetiva, decorrente do risco empresarial, devendo indenizar o valor correspondente aos bens reclamados. 2. Em se tratando de instituição financeira, os roubos são eventos totalmente previsíveis e até esperados, não se podendo admitir as excludentes de responsabilidade pretendidas pelo recorrente – caso fortuito ou força maior e culpa de terceiros. 3. O art. 166, II, do Código Civil não tem aplicação na hipótese, haja vista que trata de nulidade de negócios jurídicos por impossibilidade de seu objeto, enquanto a questão analisada no presente recurso é a responsabilidade civil da instituição financeira por roubo ao conteúdo de cofres locados. 4. Recurso especial não provido.

Todavia, Gonçalves (2017, p. 158) assegura que a responsabilidade do hotel reside nos valores e bens de uso pessoal que comumente são levados pelos hóspedes nas viagens, razão pela qual não incide quando o consumidor reclamar quantias elevadas, ou, ainda, joias de alto valor, já que apenas na hipótese em que se comprovar a culpa da hospedaria, ou quando o hóspede efetuar depósito voluntário junto à administração é que a responsabilidade civil será reconhecida neste caso.

Partindo-se para a análise do estudo de caso, cumpre apontar em um momento inicial a Apelação Cível 1472254-6, do Tribunal de Justiça do Paraná, apreciada pelo desembargador Luiz Lopes, da Décima Câmara Cível, tendo o julgamento ocorrido em 10 de março de 2016 e a publicação em 02 de maio de 2016:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - CASAL EM LUA-DE-MEL QUE SE HOSPEDA EM POUSADA - SUBTRAÇÃO DE NUMERÁRIO E OBJETOS PESSOAIS GUARDADOS NO CHALÉ - PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA REPELIDA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO HOSPEDEIRO - EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE NÃO DEMONSTRADAS - DEVER DE INDENIZAR - DANOS MATERIAIS - RESSARCIMENTO DOS RELÓGIOS, CELULARES, TABLET E IPOD DEVIDO - APLICAÇÃO DA TEORIA DA REDUÇÃO DO MÓDULO DA PROVA - QUANTIFICAÇÃO, PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇATODAVIA, QUE DEVE SER RELEGADA PARA A FASE DE LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA - DANOS MORAIS VERIFICADOS - QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO.RECURSO DE APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDO.RECURSO ADESIVO DESPROVIDO. [...] 3 - O Código Civil (artigos 932, inciso IV e 649) prevê a responsabilidade dos donos de hotéis pela reparação civil, derivada do desaparecimento de pertences do hóspede, devendo o hospedeiro figurar na avença como depositário. Incidentes, também, as disposições do Código de Defesa do Consumidor, uma PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA vez que a relação entre hóspede e hotel se insere como de consumo (responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do artigo 14, do Diploma Consumerista). Hipótese em que a requerida não comprovou a existência de quaisquer excludentes de responsabilidade (ausência de falha no serviço, culpa exclusiva da vítima ou terceiro), exurgindo o dever de indenizar. 4 - À luz do conjunto de elementos de convicção coligidos nos autos, mostra-se razoável presumir os prejuízos materiais informados na inicial com relação à subtração dos bens pessoais (relógios, celulares, *tablets*) que estavam no chalé, máxime tendo em vista a teoria da redução do módulo da prova, que autoriza conclusão a partir da máxima da experiência comum. Quanto ao valor dos danos materiais, verifica-se que, de fato, o autor não trouxe prova alguma sobre o preço dos mesmos, nem sequer recortes da internet com o importe aproximado dos bens, dificultando inclusive a defesa da requerida em refutar os valores pretendidos, devendo ser relegado PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA para a fase de liquidação de sentença a apuração do quantum indenizatório. 5 - O dano moral resta caracterizado no constrangimento, angústia e dissabores provocados pela má prestação do serviço, já que a lua-de-mel no aprazível Estado do Rio Grande do Norte, em vez de ser um momento de deleite e descanso, acabou por trazer aborrecimentos e desgastes emocionais ao autor e sua esposa.

Nesse passo, observa-se no caso em apreço ação indenizatória aforada pelo casal que se encontrava em lua-de-mel, pelo fato de ter desaparecido determinada quantia em dinheiro, bem como objetos pessoais das partes que se encontravam guardados no chalé, cuja demanda foi julgada procedente. Ressaltou o julgador inicialmente que o hotel figura como depositário dos bens dos seus respectivos hóspedes e, diante disso, é indiscutível o reconhecimento da responsabilidade civil nos termos do artigo 932, inciso IV e 649, ambos do Código Civil Brasileiro.

Além disso, ponderou-se que diante de todos os elementos probatórios que foram apresentados nos autos é crível presumir os prejuízos experimentados pelas vítimas em razão do desaparecimento dos relógios, celulares, bem como dos *tablets*.

Frise-se, ainda, que também foi alavancado o reconhecimento do dano moral na situação em voga, eis que a má prestação do serviço proporcionou angústia e dissabores para as partes envolvidas, pois, um momento que era para ser de descanso, acabou ocasionando diversos desgastes emocionais e aborrecimentos.

Também se abarca o posicionamento do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, delimitado nos autos de Apelação Cível 20090524387, julgada pelo relator Henry Petry Junior, da Quinta Câmara de Direito Civil, em 15 de agosto de 2012:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CONDENATÓRIA. DANOS MORAIS E MATERIAIS. FURTO DE MALA, ROUPAS E NOTEBOOK EM QUARTO DE HOTEL. PARCIAL PROCEDÊNCIA NA ORIGEM. RECURSO DO RÉU. - ALEGAÇÃO DE QUE OS OBJETOS SEQUER ADENTRARAM O ESTABELECIMENTO HOSPEDEIRO. ARGUMENTO, DIANTE DA CONJUNTURA FÁTICA, INVEROSSÍMIL E FRAGILIZADO PELOS DEMAIS ELEMENTOS PROBATÓRIOS. RESPONSABILIDADE CIVIL VERIFICADA. - DANOS MATERIAIS. QUANTUM. BENS E VALORES CONDIZENTES COM A CARACTERÍSTICA DA VIAGEM E COM A SITUAÇÃO FINANCEIRA E SOCIAL DO AUTOR. - SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

- O estabelecimento hospedeiro é responsável, objetivamente, pela guarda e depósito dos objetos de seus hóspedes, ainda que estejam fora de cofre de segurança. - Conquanto difícil a prova a fim de demonstrar a ocorrência de furto de pertences de cliente do interior de estabelecimento hoteleiro, não se afigura verossímil que hóspede que vai permanecer alguns dias no hotel não porte consigo qualquer sorte de bagagem, notadamente quando as próprias funcionárias da limpeza afirmam que havia alguns objetos pessoais - embora não todos os indicados - no interior do quarto. - Não se verifica a exorbitância dos valores dos objetos furtados que, além de serem condizentes com os propósitos da viagem, coadunam-se com a situação econômica do autor, que é empresário.

O caso versa sobre ação condenatória ante o desaparecimento de objetos no interior do quarto, mais especificamente a mala, as roupas e o *notebook*. Nesse passo, o pleito foi julgado procedente, frisando o julgador que o estabelecimento hospedeiro responde de modo objetivo tanto pela guarda, quanto pelo depósito dos bens dos hóspedes, pouco importando estar ou não no cofre de segurança.

4.2 Hóspedes

Analisando-se a responsabilidade proveniente dos danos ocasionados pelos hóspedes do recinto, Farias, Rosenvald e Braga Netto (2017, p. 580) delimitam que, neste particular, ainda que haja a possibilidade do hotel promover ação de regresso contra o causador do dano, tem-se, indiscutivelmente, a sua responsabilidade inicial em relação àquele que suportou o dano. Como exemplo, é possível citar o caso em que o hóspede está tomando café da manhã e tem seu *laptop* atingido por uma bola, cujo brinquedo foi chutado por outro hóspede:

Inicialmente, vejamos a situação potencialmente mais comum: danos sofridos pelos hóspedes dos hotéis ou pousadas. Tentando salvar a norma, podemos imaginar: um hóspede, ao tomar café da manhã no restaurante do hotel, tem seu *laptop* ou *tablet*

atingido por uma bola, chutada pelo filho de outro hóspede. Há um dano que faz surgir a responsabilidade do hotel, ainda que este possa, em regresso, acionar os responsáveis pela criança.

É oportuno observar que subsistirá o dever de indenizar ainda que tenha sido colocado nas dependências do estabelecimento hoteleiro aviso que exima a empresa de eventuais danos ocasionados nos objetos, nos termos de Venosa (2017, p. 480).

Além disso, é importante mencionar que a responsabilidade civil dos hotéis será delimitada de acordo com a esfera de vigilância do hotel e, diante disso, “[...] se um hotel estende a sua proteção e vigilância até à beira-mar, eventual agressão ali praticada por hóspede sujeita a empresa hoteleira a responder objetivamente, consoante menciona Nader (2016, p. 225).

Ainda, tem-se a questão dos danos provenientes dos hóspedes em face de algum empregado do hotel, como ocorre quando o consumidor se mostra grosseiro ou violento. Para Farias, Rosenvald e Braga Netto (2017, p. 581), diz respeito a um aspecto difícil de ser analisado, devendo cada caso ser analisado singularmente.

Diante disso, Farias, Rosenvald e Braga Netto (2017, p. 581) explanam que a responsabilidade hoteleira restará configurada sempre que for identificado o nexos causal entre a atividade desenvolvida e o dano suportado pelo funcionário, considerando, nesses termos, a teoria do risco constante no Código Civil de 2002.

Tome-se como exemplo, aqui, uma camareira que é chamada no quarto de um dos hóspedes para cumprir com as suas funções, mas acaba sendo estuprada. Nesse passo, em que pese haver a existência do direito de regresso por parte do hotel, é indiscutível a incidência da responsabilidade civil objetiva no caso em voga, nos termos de Farias, Rosenvald e Braga Netto (2017, p. 581).

Por fim, ressaltam-se os danos ocasionados pelos hóspedes contra terceiros estranhos ao hotel. Segundo Farias, Rosenvald e Braga Netto (2017, p. 582), este tipo de situação deve ser observada de maneira pormenorizada, pois, caso o hóspede se encontre nas dependências do hotel, atirando uma cadeira pela janela, por exemplo, há o dever de indenizar por parte da empresa hoteleira.

Diversamente ocorre quando o hóspede está em alguma casa noturna e se envolve em uma briga, eis que, nesta situação, inexistente a responsabilidade civil por parte do hotel, eis que o evento danoso não se erigiu em virtude da condição de hóspede, nos termos de Farias, Rosenvald e Braga Netto (2017, p. 582).

Gonçalves (2017, p. 156/157) se posiciona no sentido de que “Raramente se vê um dono de hotel ser responsabilizado por dano a terceiro causado por seu hóspede. Mas pode, eventualmente, ocorrer em atropelamentos verificados no pátio do hotel ou em brigas no interior da hospedaria, por exemplo”.

Quanto ao estudo de caso, vale apontar os autos de Apelação Cível 0814047-95.2014.8.24.003, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, julgada por Ernani Palma Ribeiro, da Terceira Câmara de Direito Civil, com publicação ocorrida em 25 de agosto de 2016:

Apelação cível. Ação de indenização por danos morais. Estabelecimento hoteleiro. Lavanderia. Prestador de serviço. Retirada das roupas diretamente no quarto do hóspede. Conduta não comum em estabelecimento dessa natureza. Agressões violentas praticadas pelo hóspede contra o prestador de serviço. Lesões que quase culminaram no óbito. Responsabilidade objetiva do hotel por atos praticados por seus hóspedes. Inteligência dos arts. 932, IV, e 933 do Código Civil. Abalo moral configurado. Dever de compensar. Quantum compensatório. Critérios da razoabilidade e da proporcionalidade na fixação. Adequação necessária. Redução para R\$ 30.000,00 (trinta mil reais). Recurso parcialmente provido. São responsáveis pela reparação civil os donos de hotéis, hospedarias, casas ou estabelecimentos onde se albergue por dinheiro, mesmo para fins de educação, pelos seus hóspedes, moradores e educandos (art. 932, IV, do Código Civil). Diante da relação contratual entre hóspede e hospedeiro, este se torna responsável pela ocorrência de qualquer dano causado dentro do seu estabelecimento, seja entre hóspedes ou pelo hóspede a um terceiro, o que só o exime do dever de reparar se ficar comprovado que os fatos ocorridos não poderiam ser evitados (caso fortuito ou força maior).

Nesse enfoque, foi reconhecida a responsabilidade civil do hotel em razão das agressões provenientes de um de seus hóspedes em face do indivíduo que prestava serviço pela empresa terceirizada.

4.3 Furto

Alavancando-se o estudo a respeito da responsabilidade dos hotéis pela prática de furto ocorrido no interior dos estabelecimentos, Tartuce (2018, p. 405) explana que surge o dever de indenizar por parte da empresa hoteleira quando não se mostra possível atribuir esta responsabilidade para o efetivo agressor.

Isto é, a partir do momento em que se desconhecer quem foi a figura que promoveu a prática delituosa, como, algum funcionário ou outro hóspede, a responsabilidade incidirá integralmente sobre o hotel, nos termos de Tartuce (2018, p. 405). Nada obsta que a partir do momento em que o indivíduo for identificado o estabelecimento afores ação regressiva contra a parte que promoveu o dano.

De acordo com o entendimento de Gonçalves (2017, p. 158), a hipótese que se mostra mais frequente no campo da responsabilidade civil no âmbito hoteleiro é em relação aos furtos ocasionados no interior dos hotéis, especialmente por figurarem como depositários dos bens. Nesse enfoque, preceitua Nader (2016, p. 225) que a obrigação de reparar o dano por parte do estabelecimento hoteleiro é estendida para qualquer tipo de dano ocasionado aos hóspedes de maneira onerosa.

Sob esse prisma, o artigo 649, do Código Civil, dispõe sobre os estabelecimentos hoteleiros figurarem como depositários das bagagens dos seus hóspedes, respondendo, em razão disso, pelos furtos e roubos ocasionados em seu âmbito:

Art. 649. Aos depósitos previstos no artigo antecedente é equiparado o das bagagens dos viajantes ou hóspedes nas hospedarias onde estiverem. Parágrafo único. Os hospedeiros responderão como depositários, assim como pelos furtos e roubos que perpetrarem as pessoas empregadas ou admitidas nos seus estabelecimentos.

Entretanto, conforme Nader (2016, p. 225), os danos provenientes de força maior, bem como de caso fortuito, obstam a configuração da responsabilidade civil no caso em voga, eis que não há o que se falar, aqui, no nexo de causalidade.

Gonçalves (2017, p. 159) explica que se tratando de roubo à mão armada, por exemplo, o entendimento que sobressai é no sentido de que tal consiste em hipótese de força maior, o que elide a responsabilidade dos depositários. Todavia, a situação deve ser observada de maneira mais detida, pois, caso haja negligência por parte do estabelecimento hoteleiro, restará configurada a culpa da empresa.

Na hipótese de furto qualquer aviso colocado nas dependências do estabelecimento que exima a responsabilidade do hotel é ineficaz, nos termos de Venosa (2017, p. 480). A respeito do estudo de caso, cumpre dispor sobre o Recurso Inominado 0000019-14.2017.8.16.0026, do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, ora apreciada pela relatora Maria Fernanda Scheidemantel Nogara Ferreira da Costa, da Primeira Turma Recursal, julgada em 22 de março de 2018, conforme ementário:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FURTO DE APARELHO CELULAR EM QUARTO DE HOTEL. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA RECURSAL DO REQUERIDO. PROVAS TRAZIDAS AOS AUTOS, EM ESPECIAL BOLETIM DE OCORRÊNCIA (MOV. 1.7) E OITIVA DE INFORMANTE, QUE DEMONSTRAM A OCORRÊNCIA DE FURTO NO INTERIOR DO ESTABELECIMENTO E A CONDUTA ABUSIVA DO PREPOSTO DO REQUERIDO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ARTIGO 14 DO CDC. HOTEL QUE NÃO TINHA A SEGURANÇA QUE SE ESPERAVA. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$4.000,00 QUANTUM (QUATRO MIL REAIS), RAZOÁVEL ANTE AS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO, EM ESPECIAL TODO O INFORTÚNIO E CONSTRANGIMENTO ENFRENTADO PELA REQUERENTE EM PERÍODO DE VIAGEM A LAZER. SENTENÇA MANTIDA PELOS SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS (ART 46 LJE). RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

Sob esse enfoque, identifica-se o ajuizamento de ação indenizatória por danos materiais e morais pelo fato de ter havido furto de aparelho celular no âmbito do quarto do hotel, cujo pedido foi julgado procedente, tomando como base os elementos probatórios acostados nos autos, bem como o boletim de ocorrência.

Entendeu a julgadora que houve falha na prestação do serviço, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, levando-se em consideração o fato de que o estabelecimento hoteleiro não comportava a segurança que se esperava. Assim, em razão do infortúnio, bem como do constrangimento suportado pela vítima no momento em que estava viajando a lazer, a medida que se impôs foi a condenação da empresa hoteleira.

Vale apontar a Apelação Cível 1595807-7, do Tribunal de Justiça do Paraná, encenando como relator o desembargador Domingos José Perfetto, da Nona Câmara Cível, julgada em 23 de fevereiro de 2017 e publicada em 23 de março de 2017:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZATÓRIA - FURTO DE BAGAGENS DEPOSITADAS NA RECEPÇÃO DO HOTEL - CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO CONFIGURADO - RESPONSABILIDADE DOS HOSPEDEIROS PELOS PERTENCES DOS HÓSPEDES, AINDA QUE OS PREJUÍZOS DECORRAM DE FURTO OU ROUBO PERPETRADO POR EMPREGADO OU TERCEIRO QUE ADENTRE AO ESTABELECIMENTO - INTELIGÊNCIA DO ART. 649 DO CÓDIGO CIVIL - RESPONSABILIDADE QUE SOMENTE É AFASTADA SE DEMONSTRADO QUE O DANO NÃO PODERIA TER SIDO EVITADO (ART. 650 DO CÓDIGO CIVIL) -

AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO - PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA FALHOS, PERMITINDO QUE OCORRESSE A SUBTRAÇÃO - DANOS MATERIAIS - COMPROVAÇÃO DE QUE AS MALAS CONTINHAM MERCADORIAS TRAZIDAS DOS EUA - VALORES CONSTANTES EM NOTAS FISCAIS - OBRIGAÇÃO DE ARCAR COM NOVA VIAGEM E HOSPEDAGEM A NOVA IORQUE NÃO CONFIGURADA - DANO MORAL PRESENTE - QUANTUM MANTIDO - JUROS DE MORA QUE DEVE INCIDIR A PARTIR DA CITAÇÃO - CORREÇÃO MONETÁRIA SOBRE OS DANOS MATERIAIS - DATA DO EFETIVO PREJUÍZO (SÚMULA 43 DO STJ) - APELAÇÃO DA RÉ DESPROVIDA E DOS AUTORES PARCIALMENTE PROVIDA, COM ALTERAÇÃO, DE OFÍCIO, DO TERMO INICIAL DOS JUROS DE MORA.

Nesse particular, a parte manejou ação indenizatória alegando a ocorrência de furto de bagagens que foram objeto de depósito na recepção do hotel, sendo que este pedido foi julgado procedente. Tomando como base o conteúdo descrito no artigo 649, do Código Civil, os hospedeiros são civilmente responsabilizados por furto ou roubo ocasionado no interior do hotel ainda que seja efetuado por quaisquer de seus empregados ou qualquer outra pessoa estranha que adentre no recinto.

Oportuno colacionar o entendimento do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, conforme Apelação Cível 0032145-71.2013.8.13.0534, apreciada pelo relator desembargador Saldanha da Fonseca, da Décima Segunda Câmara Cível, em 16 de novembro de 2016, com publicação ocorrida em 23 de novembro de 2016:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – DANOS MATERIAIS E MORAIS – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – HOSPEDAGEM – FURTO DE BENS – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – VEROSSIMILHANÇA DA ALEGAÇÃO. A conclusão que se extrai do artigo 649 do Código Civil é no sentido de que a hospedaria é depositária necessária das bagagens dos hóspedes ou viajantes, respondendo o hotel pelo furto dos pertences ocorrido no interior do quarto. A responsabilidade do hotel, na condição de prestador de serviços, é objetiva, de modo que basta que se comprove a existência do dano e sua relação de causalidade para que a empresa arque com os prejuízos causados ao consumidor. Considerando a verossimilhança da alegação da consumidora, precisa se mostra a determinação de indenização dos danos materiais descritos em boletim de ocorrência policial. A reparação pecuniária por dano moral decorre do dissabor não trivial suportado pelo hóspede, que teve furtados objetos pessoais do quarto de hotel em que se hospedou, situação de desconforto que não se pode dizer esperada por quem faz uso do serviço de hotelaria, já que a expectativa é de que no recinto não entrará pessoa estranha, sobretudo com o fim de furtar.

Nesse contexto também foi promovida ação de indenização a título de danos materiais e morais, tendo em vista a ocorrência de furto no interior do hotel, sendo que o pleito foi julgado procedente. Sob esse enfoque, ressaltou a julgadora que o Código Civil, em seu artigo 649, dispõe no sentido de que o hotel figura como depositário das bagagens trazidas por seus hóspedes e, diante disso, responde pelos bens que sejam deixados no interior dos quartos na hipótese em que sejam furtados.

Assim, foi reconhecido tanto o dano material, quanto o dano moral, sendo que este último se alavancou pelo fato de que a vítima não experimentou mero dissabor, eis que a situação de desconforto não era esperada pelos envolvidos.

5. CONCLUSÃO

De acordo com o que foi contextualizado, observa-se de maneira clara que em virtude dos objetos pessoais dos hóspedes incide a responsabilidade civil pelo fato de que deve ser promovida a eficaz vigilância no âmbito do recinto, respondendo-se, assim, de maneira objetiva. Nesta hipótese, diversamente ocorre quando o hotel disponibiliza para os seus hóspedes cofres para a guarda de valores e demais objetos, eis que os danos em razão do desaparecimento apenas serão concretizados quando for comprovada a culpa por parte do agente.

No que tange os danos ocasionados pelos hóspedes, o posicionamento é de que o hotel responde objetivamente pelos danos ocasionados por seus hóspedes em relação a outros hóspedes, ou quanto a terceiros estranhos ao estabelecimento, assegurando-se o direito de regresso.

Quanto aos danos provenientes dos hóspedes contra algum empregado do hotel, faz-se necessário que cada situação seja analisada de maneira mais detida. Nesse particular, a responsabilidade objetiva do hotel será reconhecida sempre que for observado na situação concreta o nexo de causalidade entre a atividade desenvolvida e o dano experimentado pelo empregado.

A respeito dos furtos ocorridos nos hotéis, sobressai na doutrina que apenas subsistirá a responsabilidade objetiva quando o agressor não ser identificado e, posteriormente, caso seja encontrado, plenamente possível que seja intentada ação regressiva. Todavia, há casos em que, em razão da configuração da força maior, o hotel não responde pelos danos ocasionados, como ocorre com o roubo à mão armada, ao menos quando há negligência da empresa, respondendo, assim, de maneira subjetiva.

REFERÊNCIAS

BOLZAN, Fabrício. **Direito do Consumidor Esquematizado**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm>. Acesso em: 10 fev. 2020.

_____. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10406.htm>. Acesso em: 28 jan. 2020.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

_____. **Programa de Direito do Consumidor**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 4. ed. Salvador: JusPODIVM, 2017.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do Consumidor**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Código de Defesa do Consumidor Comentado Artigo por Artigo**. 13. ed. Salvador: JusPODIVM, 2017.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. 14 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

_____. **Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil**. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

JUSBRASIL. **Apelação Cível 0032145-71.2013.8.13.0534**. Disponível em: <<https://tj-mg.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/408135109/apelacao-civel-ac-10534130032145001-mg?ref=serp>>. Acesso em: 04 mar. 2020.

_____. **Apelação Cível 20090524387**. Disponível em: <<https://tj-sc.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/23844808/apelacao-civel-ac-20090524387-sc-2009052438-7-acordao-tjsc?ref=serp>>. Acesso em: 04 mar. 2020.

_____. **Recurso Especial 1286180**. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/21046387/recurso-especial-resp-1286180-ba-2011-0142120-4-stj?ref=serp>>. Acesso em: 15 jun. 2020.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

NADER, Paulo. **Curso de Direito Civil: responsabilidade civil**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 11. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

REIS, Clayton. **Dano Moral**. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2010.

TARTUCE, Flávio. **Manual de Responsabilidade Civil**. São Paulo: Método, 2018.

_____; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual**. 7. ed. São Paulo: Método, 2018.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **Apelação Cível 0814047-95.2014.8.24.003**. Disponível em: <http://busca.tjsc.jus.br/jurisprudencia/#resultado_ancora>. Acesso em: 05 mar. 2020.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ. **Apelação Cível 1472254-6**. Disponível em: <<http://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/12137971/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-1472254-6>>. Acesso em: 04 mar. 2020.

_____. **Apelação Cível 1595807-7**. Disponível em: <<http://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/12315873/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-1595807-7>>. Acesso em: 04 mar. 2020.

SANSON, Ricardo C. A responsabilidade civil dos hoteleiros pelos seus hóspedes.
Revista Direito UTP, v.1, n.1, jul./dez. 2020, p. 227-246.

_____. **Recurso Inominado 0000019-14.2017.8.16.0026**. Disponível em:
<<http://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/2100000004574531/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-0000019-14.2017.8.16.0026>>. Acesso em: 04 mar. 2020.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

_____. **Direito Civil: Obrigações e Responsabilidade Civil**. 17 ed. São Paulo: Atlas, 2017. resina, ano 20, n. 4281, 22 mar. 2015.