

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS  
ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO  
CURSO DE TURISMO  
DIANGELYS DOS SANTOS CONCEIÇÃO**

**ANÁLISE DE DECISÕES JUDICIAIS NAS RELAÇÕES ENTRE CONSUMIDOR E  
PRESTADORA DE SERVIÇO DE HOSPEDAGEM**

**MANAUS**

**2018**

**DIANGELYS DOS SANTOS CONCEIÇÃO**

**ANÁLISE DE DECISÕES JUDICIAIS NAS RELAÇÕES ENTRE CONSUMIDOR E  
PRESTADORA DE SERVIÇO DE HOSPEDAGEM**

Trabalho apresentado na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso, curso de Turismo da ESAT/UEA, como requisito final para a obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Professora Mestra Marklea Cunha Ferst

**MANAUS**

**2018**

## FICHA CATALOGRÁFICA

CONCEIÇÃO, Diangelys dos Santos.

ANÁLISE DAS DECISÕES JUDICIAIS NAS RELAÇÕES ENTRE CONSUMIDOR E PRESTADORA DE SERVIÇO DE HOSPEDAGEM /Diangelys dos Santos Conceição – Manaus, 2018.

Orientadora: Marklea Cunha Ferst

Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado) – Universidade do Estado do Amazonas - UEA. Programa de Bacharelado Acadêmico em Turismo.

1. Introdução – Problematização – TCC. 2. Turismo e Hotelaria – TCC. 3. Legislação, CDC e Jurisprudência – TCC. 4. Metodologia – TCC. 5. Resultados – TCC.

DIANGELYS DOS SANTOS CONCEIÇÃO

ANÁLISE DAS DECISÕES JUDICIAIS NAS RELAÇÕES ENTRE CONSUMIDOR E  
PRESTADORA DE SERVIÇO DE HOSPEDAGEM

Trabalho de conclusão de curso aprovado como requisito parcial para obtenção do  
título de Bacharel, Manaus, 14 de junho de 2018, Universidade do Estado do  
Amazonas.

BANCA EXAMINADORA

---

Mc. Marklea Cunha Ferst

(Orientadora)

---

Mc. Helen Rita Menezes Coutinho

---

Esp. Lucia Claudia Barbosa Santos

Dedico este a Deus, aos meus pais, irmãos, amados filho e sobrinho, que sempre foram minha força e perseverança em todo percurso da graduação.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente ao Misericordioso Deus, que sempre foi minha Fortaleza, a Jesus Cristo que sempre esteve ao meu lado, nas alegrias e nas dores da vida e à Virgem Maria, meu Perpétuo Socorro.

Em segundo, aos meus pais, que sempre investiram seus sonhos em mim, meus irmãos, grandes apoiadores dos meus sonhos, ao meu filho, meu amor e sonho espelhado, e ao meu sobrinho, meu novo sonho.

A todos familiares, amigos de vida e companheiros de trabalho, que torceram pelo meu sucesso nesta caminhada, pelo estímulo de força e perseverança. Em especial à minha gerente e a nossa linda equipe de trabalho da Secretaria de Cultura.

Às pessoas que passaram pela minha vida acadêmica, nestes 8 anos de UEA, embora uma trajetória delongada, cheia de percalços, fora com toda certeza, um grande aprendizado, tanto pessoal como profissional. Agradeço a uma pessoa importante, que me ensinou como o amor pode se personificar, aos meus colegas de turmas, estágio, eventos, a cada servidor da ESAT. E, aos meus amados Mestres que, depositaram seu conhecimento em cada aula, cada disciplina, cada visita técnica, cada experiência, cada segundo, cada palavra, foi muito importante para meu crescimento. Sou grato e espero fazer valer, com muito amor à profissão de Turismólogo, ser digno, honesto e correto, nesta caminhada que se inicia.

Por fim, e tão importante quanto tudo que foi dito, minha mestra, professora Marklea Cunha Ferst, que me acolheu como orientando, acreditando em mim, me instruiu da melhor forma possível. Uma pequena gota num oceano que é o mundo Jurídico, ao qual tenho profundo interesse, respeito e apreço. Obrigado Mestre, de coração!

“Viver no mundo sem tomar consciência do significado do mundo é como vagar por uma imensa biblioteca sem tocar os livros” (Os Ensinaamentos Secretos de Todos os Tempos)

## RESUMO

Este trabalho aborda uma análise de decisões judiciais envolvendo consumidores e prestadores de serviços de hospedagem, tendo por base o Código de Defesa do Consumidor Brasileiro, promulgado através da Lei nº 8.078, de 11 de março de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor. Mostram-se nas pesquisas, jurisprudências de diversos Tribunais de Justiça da federação, apelações advindas de instâncias inferiores quanto à decisões favoráveis ou não a consumidores e prestadores de serviços de hospedagem, em direito, responsabilidade civil, muitas das vezes de forma solidária, uma vez que, segundo o art. 18 do CDC, tanto a operadora de turismo quanto hotel, empresa aérea, ou qualquer segmento turístico contratado, respondem juntos à ações movidas contra sua prestação de serviço. Arcando com danos de ordem moral e/ou material, causados e julgados. Nos resultados encontramos um perfil para as apelações, padrões territoriais, qualificação em categorias de danos, quantificação de valores médios, processos favoráveis ao consumidor e ao prestador de serviço, e uma análise das empresas com maiores incidências de ações judiciais. Assim, esta pesquisa mostrou-se importante para que a sociedade compreenda a importância de conhecer o CDC, como uma defesa de seus direitos, no que tange o consumo e que o respeito a este ordenamento jurídico é imprescindível para as relações comerciais, por fim, uma melhor oferta ao turista.

**Palavras-Chave:** Turismo. Hotelaria. Código de Defesa do Consumidor. Jurisprudência.

## **ABSTRACT**

This work addresses an analysis of judicial decisions involving consumers and lodging service providers, based on the Brazilian Consumer Defense Code, promulgated through Law No. 8,078 of March 11, 1990, which provides for consumer protection. The investigations, jurisprudence of various courts of justice of the federation, appeals from lower courts on decisions favorable or unfavorable to consumers and providers of lodging services, in law, civil liability, often in solidarity, once which, according to art. 18 of the CDC, both the tourism operator and hotel, airline or any tourist segment hired, respond together to actions against its service provision. Arcing with damages of moral and / or material, caused and judged. In the results we find a profile for appeals, territorial standards, qualification in categories of damages, quantification of average values, processes favorable to the consumer and the service provider, and an analysis of the companies with higher incidence of lawsuits. Thus, this research has proved important so that the society understands the importance of knowing the CDC, as a defense of its rights, with regard to consumption and that respect for this legal order is essential for commercial relations, a better offer to the tourist.

**Key-Word:** Tourism. Hospitality. Code of Consumer Protection. Jurisprudence

## LISTA FIGURAS

Imagem 01: <b>Portal JusBrasil.com.br</b> .....	31
Imagem 02: <b>Apelação número 0708119-98.2012.8.04.00</b> .....	32
Imagem 03: <b>Sentença da Apelação</b> .....	33
Imagem 04: <b>Jurisprudências 01 a 24</b> .....	35
Imagem 05: <b>Jurisprudências 25 a 45</b> .....	36
Imagem 06: <b>Jurisprudências 47 a 51</b> .....	36
Imagem 07: <b>Apelação por Tribunal de Justiça</b> .....	37
Imagem 08: <b>Apelação por Tema</b> .....	38
Quadro 01: <b>Objeto e Quantidade</b> .....	39
Imagem 09: <b>Apelação por Natureza</b> .....	39
Imagem 10: <b>Apelação por <i>Quantum</i></b> .....	40
Imagem 11: <b>Apelação por Apelante</b> .....	42
Imagem 12: <b>Apelação por Empresas</b> .....	43
Imagem 13: <b>Ranking Operadoras</b> .....	43
Imagem 14: <b>Marcas de Empresas</b> .....	45
Imagem 15: <b>Estudo Sebrae 1</b> .....	46
Imagem 16: <b>Estudo Sebrae 2</b> .....	46
Imagem 17: <b>Apelação por Consumidores</b> .....	47
Imagem 18: <b>Apelação por Localidade</b> .....	48

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	12
<b>2 TURISMO</b>	14
<b>3 HOTELARIA</b>	15
<b>4 LEGISLAÇÃO NO TURISMO</b>	19
<b>5 CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR</b>	23
<b>6 METODOLOGIA</b>	28
6.1 FORMA DE ABORDAGEM	28
6.2 OBJETIVOS METODOLÓGICOS	29
6.3 AMOSTRA	29
6.4 UNIVERSO	29
6.5 ANÁLISE DE DADOS	30
6.6 COLETA DE DADOS	30
6.7 PROCEDIMENTOS TÉCNICOS	30
6.8 MÉTODOS	31
<b>7 RESULTADOS</b>	32
7.1 ANÁLISE DE JURISPRUDÊNCIAS	35
7.1.1 Aspectos	37
7.2 DISCUSSÃO	49
<b>8 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	52
<b>REFERÊNCIAS</b>	55
<b>APÊNDICES</b>	58

## 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho partiu da afirmativa que, no segmento de hotelaria há uma importante relação de consumo em turismo, praticada entre hotel e hóspede. Essa relação de serviço acontece através de regras estabelecidas em lei, pelo Código de Defesa do Consumidor.

E ainda que, eram legítimas as relações de consumo, mesmo antes da promulgação do Código de Defesa do Consumidor, em 1990, tratando-se de uma Relação Civil. A partir de sua vigência, a Lei de Proteção ao Consumidor, trouxe uma regulamentação mais protetora ao consumidor.

Diante da afirmativa supracitada surgiu a seguinte problemática: Como se dá a Aplicabilidade das Leis do Consumidor na Hotelaria?

O CDC veio em virtude da vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor. Uma das primícias da Lei nº 8.078 é justamente interpretar as relações de consumo de forma objetiva, está e a finalidade do Código de Defesa do Consumidor: regradar e controlar estes serviços.

O objetivo geral visa a Análise sobre a Jurisprudência dos Tribunais nas Relações entre Consumidor e Prestador de Serviço Hoteleiro

Os objetivos específicos são: analisar o posicionamento da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor nas relações entre a rede hoteleira e os hóspedes, verificar os valores das indenizações por dano moral nas ações propostas e classificar os casos de maior incidência nas ações judiciais.

Pode-se dizer que esta pesquisa tem como ideal principal o reconhecimento maior das Leis do Código de Defesa do Consumidor. Para isso, é relevante que se colete dados de uma pequena parte de um todo, sendo isso a amostra, a ser analisada dentro dos parâmetros metodológicos. Com a finalidade de se aplicar a pesquisa de campo destaca-se o próprio Código de Defesa do Consumidor.

Pretende-se mostrar a importância por meio desse estudo, de ter no CDC um auxílio nas questões relativas a cumprimento de diretrizes, por parte da empresa, a fim de que se garantam os direitos previstos em lei.

Pensa-se que é importante que haja uma sincronia nas relações de consumo:

que tanto empresa quanto consumidor entendam seus direitos e deveres. A fim de que, se alcance um bem comum, atendimento às expectativas do consumidor e, êxito e lucro para o empresário que presta este serviço.

Quanto á forma de abordagem é de ordem qualitativa e os objetivos metodológicos são exploratórios e descritivos.

No primeiro capítulo se faz uma abordagem do problema, justificativa, objetivos e como se encontra dividido o estudo.

O segundo capítulo trata sobre o turismo, seu fenômeno, origem e conceituações, citações de autores quanto à definição de turista, oferta e demanda.

O terceiro capítulo aborda a hotelaria, trazendo desde os tempos antigos até o século XXI, as mudanças que passou ao longo desde vários anos, teorias, desenvolvimento do *trade* e sua introdução no Brasil.

O quarto capítulo trata da legislação no turismo, definição de lei, conceitos da Constituição Federal de 1988, Ministério do Turismo, CNTur, Embratur e Lei Geral do Turismo.

O quinto capítulo apresenta o Código de Defesa do Consumidor, o contexto e motivos de sua proposta e criação, definições de consumidor, o que se alcançou nesses quase trinta anos de Lei nº 8.078 e o que se espera para frente.

O sexto capítulo refere à apresentação dos procedimentos metodológicos de pesquisa, forma de abordagem, objetivos, amostra, universo, coleta e análise de dados, procedimentos técnicos e método.

O sétimo apresenta os resultados, com gráficos e tabelas para melhor entender a variabilidade no que tange a tipologia, *quantum*, e a comparação desta análise, usando-se de algumas jurisprudências analisadas.

E por fim, no oitavo capítulo, nas considerações finais, apresenta-se um resumo dos resultados da pesquisa, respostas para as indagações da problemática e um posicionamento geral quanto a tudo que fora abordado.

## 2 TURISMO

A origem da palavra turismo vem do vocábulo que é de origem francesa e significa “volta” (BARRETO, 1995). Outra afirmação diz que a matriz do radical tour é do latim, através do seu substantivo *tourns*, do verbo *tornare*, cujo significado é “giro, viagem, ou movimento de sair e retornar ao local de partida” (ANDRADE, 1992).

Como se sabe, em turismo, a afirmação mais repetida é de que consiste na atividade que as pessoas realizam fora de seu domicílio (cidade, estado ou país), com período inferior a um ano consecutivo, para fins de lazer, negócios e outros.

O Turismo é um fenômeno social e econômico que tem seu início como a atividade que vemos hoje, na Inglaterra entre os séculos XVIII e XIX. Movidos por um desejo de descobrir e conhecer os lugares “turísticos”, jovens da aristocracia inglesa, usavam-se da premissa “viagem de estudos” para ostentar seu *status*, a fim de desbravar o mundo até então conhecido.

Segundo José Vicente de Andrade (2004), o fenômeno turismo, em sua concepção ideal pura, é um deslocamento realizado por prazer a locais que despertem algum tipo de interesse objetivo ou subjetivo. Logo, nem toda viagem é turística.

De maneira geral, o turismo pode ser entendido como atividades realizadas por indivíduos, durante suas viagens e estadias em lugares diferentes de seu entorno habitual por um período de tempo consecutivo superior a vinte e quatro horas e inferior a um ano. Geralmente, está atividade é realizada com fins de lazer, embora existam outras razões, como negócios, cultura, aventura, religião, gastronômico, formação e ecológico.

O turismo é o fenômeno que progride na medida em que a economia e as finanças, aliadas aos interesses humanos, procuram respostas satisfatórias às várias necessidades naturais de provimento de carências e de correspondência a desejos lícitos e exigências de melhor conhecimento do mundo e das pessoas (ANDRADE, 2004).

Ainda segundo Andrade (2004) o turismo não é técnica nem ciência com autonomia e independência, pois faz uso permanente de princípios, recursos e conclusões de ciências e técnicas dos mais variados ramos da atividade humana,

desde os hábitos comuns de determinada sociedade até a medicina computadorizada. Logo, o turismo pode se firmar como uma atividade multidisciplinar, que dialoga com as várias ciências, a fim de compreender e de se fazer compreender.

Segundo as recomendações das Nações Unidas, os consumidores do turismo, são classificados como turistas, excursionistas e visitantes. O turista é a pessoa que viaja para fora do local de sua residência habitual a fim de realizar atividades opostas ao seu habitual, atividades de cunho de lazer e outras, em período superior a vinte e quatro horas e inferior a doze meses. O excursionista exerce as mesmas atividades de um turista, mas em período inferior a vinte e quatro horas, não pernoitando na localidade. O visitante também exerce as mesmas atividades do primeiro e do segundo, em local diferente de onde reside em período inferior a doze meses.

O Turismo possui várias conceituações, modalidades. Está classificado em tipos e formas, suas motivações. Tem sua atividade economicamente localizada no setor de serviços e, por fim, uma análise do mercado turístico (a demanda) a fim de se elaborar o produto turístico (a oferta), levando-se em conta aspectos variados, dentre eles os meios de transporte.

### **3 HOTELARIA**

Desde os tempos da antiguidade existem pessoas que precisavam viajar e de algum modo elas necessitavam de uma hospedagem para seu repouso, com isso existiam aqueles que estavam dispostos a atender a essa demanda. Muitas pessoas não viajam necessariamente para o lazer, mas existiam aqueles que viajam a trabalho, a necessidades, a saúde e a outros fins. Na história da hotelaria pode se observar que sempre houve a necessidade de o homem se locomover pelos quatro cantos do mundo em busca de novas aventuras, descobrir lugares, aprender mais sobre culturas diferentes e ainda a negócios.

Para explicar isso muitas teorias foram criadas com a tentativa de explicar

esse fenômeno que acontece no mundo todo de forma devida ou indevida. Muitos autores colocam que os inícios da hotelaria e do turismo coincidem com a criação dos jogos olímpicos realizados na Grécia antiga, que naquela época era o evento mais importante que se realizava, portanto era comum a chegada de pessoas vindas de outras partes do mundo só para assistir aos jogos realizados naquele lugar. Para imaginar a força deste evento, quando o mesmo iniciava-se era capaz de interromper o curso de uma guerra de tão importante que era para a sociedade da época.

Observa-se que com isso os locais começaram a receber melhorias para melhor atender aos competidores que vinham e se hospedavam nas cidades por vários dias, com isso demandou-se a criação de uma hospedaria e saunas, para atender a todos os visitantes que ali chegavam. Com esses grandes deslocamentos dos povos romanos, se fazia necessária a criação de infraestrutura nas cidades que fossem capazes de atender a todos que delas se utilizavam ou comercializavam seus produtos. Então se iniciou a construção de estradas, pavimentação, sistemas de irrigação e o melhoramento de calçamento de vias públicas, que eram as principais vias de comunicação entre as cidades daquela época. Ao longo dos anos essas estradas foram alcançando os mais longínquos horizontes e assim a criação de hospedagens para essas pessoas que viajam nela era imprescindível. Os homens que trabalhavam com a entrega de correspondências eram os que mais utilizavam essas hospedarias que eram construídas ao longo dessas estradas.

Para o autor Gonçalves e Campos (1999), a organização era tanta nas estradas romanas que, para se transitar, as pessoas deveriam possuir um documento, muito parecido com o passaporte. Considerando-se que na época os meios de transportes não percorriam distâncias superiores a 60 quilômetros diários, as viagens tornavam-se longas e cansativas, o que resultou na criação das hospedarias - muitas em Roma, que obedeciam a regras muito rígidas. Na época, o hoteleiro não poderia receber um hóspede que não tivesse uma carta assinada por uma autoridade, comprovando sua viagem a negócios ou a serviço do imperador. A famosa *Via Appia*, por exemplo, era um local repleto de pequenas pousadas, ao tempo do Império Romano e naqueles estabelecimentos ocorria toda a sorte de orgias, crimes e desordens. É possível que Olimpíadas de fato tenham marcado o início da Hotelaria, mas certamente foi a expansão do Império Romano que criou

nas pessoas o hábito de se hospedarem em locais diferenciados. Foi também essa expansão do Império que alavancou a construção de várias pousadas ao longo das vias. Mas essa expansão sofreu, a princípio, resistência dos moradores locais, uma vez que na maior parte das vezes, os viajantes que passavam pelas cidades eram "invasores" romanos que estavam levando ordens do Imperador ou recolhendo informações para ele.

Verifica-se que outra teoria também muito utilizada é que o sistema de hospedagens iniciou-se com o Cristianismo e suas as Cruzadas, que aconteciam em territórios dominados pela Igreja Católica e territórios dominados pelos muçulmanos e seu Islã. Depois de muitos anos de guerras essas terras começaram a ser tomadas pela igreja e começaram a transformá-las em áreas de hospedagens para serem usadas como proteção de peregrinos.

Para La Torre (1982, p.10), esses locais eram chamados de hospitais. Esse fato propiciou a fundação de hospitais (cuja raiz latina é *hospedes* que significa hóspede), que se multiplicaram posteriormente entre os povos ocidentais da Europa.

De acordo com as citações anteriores o início da atividade de hospedagem se dá na Grécia Antiga, com a criação de balneários e acomodações para os atletas e para as pessoas que vinham apreciar os Jogos Olímpicos. Há de se observar que estes meios de hospedagens não possuíam a função principal de hospedagens, tratavam-se de casas com pequenos quartos, estábulos que eram usados esporadicamente onde essas pessoas ficavam para descansar e guardar seus pertences. Com isso pode-se concluir que essas casas na verdade eram moradias e não hospedagens.

Os primeiros estabelecimentos de hospedagem com o propósito exclusivamente comercial surgiram no final da Idade Média na Europa. Eram as tabernas e as pousadas. As pousadas eram públicas com fins lucrativos, localizadas em povoados onde se ofereciam alimentos, bebidas e albergues a viajantes, cavaleiros e carruagens. As tabernas tinham o mesmo objetivo das pousadas, mas geralmente estavam localizadas nas estradas ou fora dos povoados, a uma distância que poderia ser percorrida a cavalo durante o dia. Como coloca LA TORRE (1982, p. 12). Nesses abrigos, os hóspedes eram obrigados a cuidar da própria alimentação, da iluminação (velas, lampiões, etc.) e das roupas de dormir.

Ao longo do tempo com o melhoramento das vias de circulação e o aumento das viagens de pessoas nas estradas, consecutivamente o crescimento da atividade hoteleira foi significativa então a partir deste momento inicia-se a criação e regulamentação de preços de normas que pudessem qualificar essas hospedagens e ainda criar formas de “melhor atender” aos viajantes que usavam este serviço. Aos poucos países começam a criar normas regulamentadoras para os hotéis.

A França, por exemplo, já dispunha de leis reguladoras dos estabelecimentos e serviços hoteleiros no ano de 1254 (século XIII), enquanto na Inglaterra isso aconteceu em 1446 (século XV). No ano de 1514 (século XVI), os hoteleiros de Londres foram reconhecidos legalmente, passando de *hostelers* (hospedeiros) para *inn holders* (hoteleiros). (LIMA, 2012).

Campos (1999) afirma que em suas pesquisas, notam-se divergências de datas. Há referências assinalando que foi na França, em 1407, onde criou-se a primeira lei para registro de hóspedes visando aumentar a segurança das hospedarias, e não em 1254. Como descrito acima. O mesmo ocorre com as informações a seguir. No ano de 1561, também na França, as tarifas das pousadas foram regulamentadas e por consequência os hóspedes passaram a exigir maior conforto. Por outro lado, na Inglaterra, no período de 1750 a 1820, as estalagens foram substituídas pelos *Inns*, que ofereciam diversidade de serviços, alto padrão de limpeza e excelente alimentação.

Ainda segundo o autor, na América do Norte a hotelaria começa a se desenvolver a partir do final do Sec. XIX, com a criação de hotéis acessíveis e destinados a quem pudesse pagar não importando quem eram, quanto que na Europa, os hotéis eram destinados à alta sociedade não aceitando qualquer um.

De acordo com Duarte (1996, p. 10): "Os hotéis foram abertos para a comunidade".

No Brasil a atividade dada do Século XVIII, com a chegada dos portugueses ao Brasil, os estrangeiros começam a transitar pelo Rio de Janeiro criando dessa forma a necessidade de construir meios de hospedagem com uma maior capacidade. A necessidade levou o Governo a liberar incentivos por sete anos para a construção dos primeiros hotéis no Rio de Janeiro (DUARTE, 1996).

#### 4 LEGISLAÇÃO NO TURISMO

O Turismo - como já é sabido, teve crescimento econômico, na última década, superior à casa dos trilhões de dólares. Segundo a OMT *apud* Mtur (2017), milhões de turistas anual e mundialmente, efetuam deslocamentos aéreos, marítimos, rodoviários, ferroviários. Hospedam-se em Hotéis, Pousadas, *Resorts*. Praticam diversos Roteiros por Ruas Comerciais, Museus, Monumentos Históricos, Parques, Praças. Consomem em Restaurantes, Bares, enfim. Esses breves exemplos sintetizam o quão grande podem ser mensuráveis as relações comerciais existentes no mercado turístico. Desde o vendedor de pipoca de uma praça até os grandes restaurantes e seus *Chef's* em Paris, do passeio de gôndola em Veneza até os luxuosos cruzeiros em transatlânticos, de um pernoite em um albergue até uma diária em Copacabana, em tudo há uma relação de consumo, relacionada ao turismo.

Segundo Boiteux (2008), além de ser uma atividade rentável no terreno da prestação de serviços, o turismo movimento a indústria, o comércio e outros serviços, ajuda a divulgar a imagem de um país no exterior, a difundir a sua música, moda, obras literárias, cinematográficas e teatrais, certas áreas da pintura e da escultura, o folclore, esportes e desportistas, monumentos, praias, lugares. O turismo envolve empresas aéreas, ferroviárias, rodoviárias e marítimas de transporte e inúmeras atividades e empresas de apoio na prestação de serviços, a exemplo dos agentes, guias e operadores de turismo.

Ainda segundo o autor, desta forma torna-se natural que uma atividade tão abrangente e que envolve tamanha massa de pessoas gere uma gama extraordinária de relações e problemas jurídicos. A chamada legislação de turismo pode compreender desde um conjunto básico de normas comerciais mais utilizáveis no cotidiano, relacionadas à venda de passagens ou viagens e prestação de serviços, até o exame sistêmico do Direito interno e externo, federais, estaduais e municipais, civis, trabalhistas, tributário e ambiental.

A Constituição Federal é a lei máxima do país. Nenhuma outra lei pode se sobrepor a ela, sob a pena de nulidade. Ela indica e limita os diversos poderes existentes no país. Como no Brasil existem inúmeras normas jurídicas regulando os

diversos setores do Direito, é necessário que elas integrem um sistema hierarquicamente organizado, denominado ordenamento jurídico (BOITEUX, 2008). Ainda conforme análise do autor, a Constituição Federal Brasileira prevê, assim, as normas constitucionais que ocupam o grau mais elevado da hierarquia jurídica, as complementares que, como seu nome indica, complementam o texto constitucional original, as ordinárias elaboradas pelo Poder Legislativo, as regulamentares (decretos e portarias), além das individuais.

Nos primórdios da Legislação do Turismo no Brasil, não podemos deixar de citar a importante colaboração de Joandre Ferraz, emérito advogado e professor, Joandre aponta o Decreto-lei nº 406, de 04 de maio de 1938, como a primeira menção legal a uma atividade turística no Brasil. Tal diploma legal refere-se, no entanto, apenas à venda de “passagens para viagens aéreas, marítimas e terrestres”, que dependiam de autorização previa do então Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio para se materializarem (BOITEUX, 2008).

Ainda segundo o autor, no entanto, pode-se afirmar que o Decreto nº 55, de 18 de novembro de 1966, pode ser considerado o principal antecedente histórico do sistema jurídico de nossa atividade. O decreto mencionado cria, pela primeira vez no Brasil, uma estrutura federal sistematizada de administração turística, a EMBRATUR, na época denominada Empresa Brasileira de Turismo, que passa a ser executiva, já que também cria o CNTUR (Conselho Nacional de Turismo), com junção normativa. Além, do EMBRATUR/CNTUR, o decreto conceitua também uma política nacional de turismo, estabelecendo atribuições e objetivos de forma genérica. Fora um passo decisivo para que, pelo menos no papel, o turismo pudesse ser considerado um ministério. Tal decreto fez nascer uma nova concepção de sistema normativo do setor e foi regulamentado pelo Decreto nº 60.224/67.

Segundo Boiteux (2008), outro marco para a legislação do turismo foi a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, que, trouxe uma identificação dos prestadores de serviços turísticos e sua precípua é enumerar aqueles que se dedicam ao turismo e, que devem sofrer um controle efetivo dos órgãos públicos. Esta lei reconhece as atividades prestadas pelos diversos componentes do chamado sistema turístico, e é uma forma de elencar, que será aprimorada pelos decretos que tornarão operacionais algumas atividades. O conjunto de tais decretos dará origem à chamada legislação dos prestadores de serviços turísticos, como por exemplo, o

Decreto nº 84.910/80, hoje revogado, que se ocupava de meios de hospedagem, restaurantes e acampamentos na época. Outro exemplo conclui, é o Decreto nº 84.934, que se referia às agências de turismo, definindo atividades e fiscalização.

Em 1986, José Sarney resolveu liberar a atividade turística. À época, pensava em melhorar a qualidade do produto turístico e dinamizá-lo. Assim, nasce o Decreto-lei nº 2.294/86, que torna a atividade turística livre no país. Em outras palavras, sem registro, mantendo apenas fiscalização e classificação. Sem uma mudança e aprimoramento, tornou-se um verdadeiro “caos turístico”. Esse caos teve epicentro no ramo de agentes de viagens, pois, o anseio de usufruir dos AD50, AD75 e *famtours*, os agentes de viagens poderiam obter 75% de desconto para si nos bilhetes aéreos internacionais e 50% para seus cônjuges. Com isso, muitos destes novos agentes, sem nenhuma qualificação profissional e sem entender o trabalho efetivo, criaram enormes problemas para os consumidores e entraram em falência, simplesmente por desconhecerem a forma correta de administração contábil de tais empreendimentos. Este decreto está vigente até os dias de hoje, criando ainda constrangimentos para o *trade* turístico, combatido, pela ABAV (Associação Brasileira de Agências de Viagem).

A Lei nº 8.181/91, promulgada no governo Collor, em 28 de março daquele ano promoveu a primeira modificação no EMBRATUR, que passou a ser Instituto Brasileiro de Turismo, com sede e foro em Brasília. Promoveu ainda, a extinção do CNTUR, deixando a cargo do instituto recém-criado, competência normativa e executiva. Algumas de suas atribuições principais foram: Promover o turismo nacional no país e no exterior, visando incentivar os brasileiros a conhecerem o seu país e a atrair cada vez mais turistas estrangeiros; Analisar o mercado turístico nacional e internacional, através de pesquisas; Estudar e propor linhas de crédito para estimular o turismo no Brasil e, sobretudo, melhorar a qualidade do produto nacional; Promover o turismo sustentável do país em conjunto com as comunidades visitadas e, por fim, cuidar do inventário turístico nacional e disponibilizá-lo para avaliação efetiva do potencial turístico brasileiro.

Segundo Boiteux (2008), o turismo ganhou uma nova dimensão no cenário nacional e internacional no governo de Fernando Henrique Cardoso, graças à administração de Caio Cibella Luiz de Carvalho, à frente do Instituto, nome que o turismo brasileiro não esquecerá. O Decreto nº 448 de 14 de fevereiro de 1992, criou

o Programa Nacional de Municipalização do Turismo, o PNMT, que foi um importante passo na municipalização do turismo e mostrou ao mundo, nos esforços de Caio, o potencial brasileiro e avanços alcançados.

Ainda segundo o autor, no Governo do Presidente Lula, houve uma nova roupagem ao turismo oficial, em âmbito federal. Criou o Ministério do Turismo, que cuida basicamente das políticas públicas de turismo e das linhas de financiamento, dentro de um programa de produtos integrados de turismo, visando contemplar a diversidade da oferta turística brasileira, por meio da “brasilidade” – nossa gastronomia, música, danças e personalidade do povo, uma forma de induzir o consumidor a visitar vários estados. Fez ainda, da EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo, um órgão voltado exclusivamente para a promoção internacional e comercialização de produtos turísticos. O CNT foi importante na introdução da participação da iniciativa privada no Governo, com Fóruns Estaduais de Turismo, que acompanham o desenvolvimento dos projetos de âmbito federal, nos estados da federação.

O Ministério do Turismo enfim, cumpre suas funções com duas Secretarias: a Secretaria Nacional de Políticas de Turismo e a Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo. A primeira define as políticas nacionais de turismo, ou seja, a PNT, enquanto a segunda cuida dos programas de melhoria da infraestrutura, investimentos e financiamentos (BOITEUX, 2008).

O Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), hoje é responsável pela promoção internacional, cuida exclusivamente da promoção, do marketing e da comercialização do produto turístico nos mercados internacionais. A estrutura administrativa de tal autarquia é dividida em cinco diretorias, a de lazer e incentivos, a de negócios e eventos, a de promoção e marketing, a de pesquisas e estatísticas e a de administração. Entre os presidentes que por lá passaram destaca-se Janine Pires, que conseguiu colocar em prática o Plano Aquarela, reabrir os escritórios brasileiros no exterior e desenvolver programas efetivos de melhoria da percepção do Brasil nos mercados emissores.

Em setembro de 2008, a Presidência da República aprovou a Lei nº 11.771/08 - a Lei Geral do Turismo (LGT). A LGT reuniu várias normas relativas ao setor que se encontravam dispersas dentro da legislação brasileira, submetidas a interpretações diversas, e traçou os parâmetros para o desenvolvimento do setor.

A regulamentação trouxe novidades como a instituição do Sistema Nacional de Turismo, a obrigatoriedade do Cadastur – Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo e o estabelecimento de normas sobre a Política Nacional de Turismo (PNT).

Segundo Boiteux (2008), o Brasil precisa, para poder sobreviver no âmbito do turismo, de uma lei geral que efetivamente contemple o consumidor, os prestadores de serviço e as políticas públicas de turismo. O projeto de lei da LGT contou com o apoio efetivo de alguns legisladores. É de lembrar que tanto a Câmara Federal como o Senado dispõem de uma comissão de turismo, que deveria ser mais acionada pelo trado turístico e também mais preocupada com o desenvolvimento sustentável de nossa atividade.

Por fim, a Lei Geral do Turismo vai se consubstanciar num estímulo ao planejamento público e à regulação da iniciativa privada. A LGT nada mais é do que um conjunto de diretrizes a qual estão englobadas as Políticas Nacionais (Mtur) e a Promoção e Marketing do Turismo (Embratur).

## **5 CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

A Constituição da República, bem como num conjunto de princípios jurídicos superiores, que orientam o estabelecimento e a aplicação das normas, ou seja, em última instância, que orientam os comportamentos individuais, definindo o que é lícito e o que não é, determinando punições e, eventualmente, até prêmios. Não há ação juridicamente segura, se não há conhecimento jurídico prévio do que é lícito e do que é ilícito (MAMEDE, 2004, p. 18).

Qualquer um pode saber antecipadamente quais são as regras do jogo social e/ou econômico para, assim, poder agir sem desrespeitar a lei (MAMEDE, 2004, p. 17). Com essa afirmativa, tenta-se ilustrar a importância de se haver “regras” para que se possa “jogar”, no mundo comercial. O Código de Defesa do Consumidor é justamente essa compilação de procedimentos a serem respeitados em uma relação comercial.

Ainda segundo Mamede (2004, p. 19), entre as diversas normas que disciplinam as ações individuais e coletivas, pode-se destacar um conjunto específico de regras destinadas a expressar um interesse público por qualidade nas relações estabelecidas entre fornecedores e consumidores. Esta é uma premissa básica, um anseio, que impulsionou a criação do referido código.

Seguindo o raciocínio do autor acima, o estabelecimento do código atendeu ao crescimento desordenado da economia de massa, que causaram distorções e, eventualmente, abusos por parte dos fornecedores.

Na análise de Nunes (2013), o autor relata fatos históricos que confirmam a tese de que o consumismo em massa causou um sério dano ao equilíbrio jurídico das relações entre fornecedor e consumidor. A Revolução Industrial, Primeira e Segunda Guerras Mundiais, o surgimento da Tecnologia, fortalecimento da Informática e Incremento das Telecomunicações, criaram um padrão “standartizado”, na produção, homogeneizando-a. E, por fim, a Globalização, padrão em que estamos no início do século XXI.

Ainda segundo Nunes (2013 p.45), este padrão de produção em massa, de oferta de produtos e serviços de massa do século passado, fora aplicado no Brasil, até 10 de março de 1991. Só que, o Código Civil – que ao qual se norteavam as leis referentes às relações de consumo, gerou problemas sérios para a compreensão da própria sociedade. O autor cita em sua obra, o exemplo dos contratos de adesão, que somente foram tratados em relações jurídicas comerciais, no próprio CDC, em seu artigo 54. E conclui, exemplificando e comparando o pressuposto de direito civil e privado, onde os contratos de adesão são e discutidos juntamente com os clientes, em direito do consumidor não. Com suas palavras afirma que, o consumidor não senta à mesa para negociar cláusulas contratuais [...], o consumidor vai ao mercado e recebe produtos e serviços prontos e ofertados segundo regramentos que o CDC agora pretende controlar, e de forma inteligente. (NUNES, 2013, p. 45).

Para Oliveira (2010) a definição do conceito de consumidor sempre foi uma tarefa árdua em nosso ordenamento jurídico. A definição ou indefinição do conceito é discutida desde o advento do CDC, até os dias atuais. O Código de Defesa do Consumidor é um código que regula as relações entre diferentes, tutelando o vulnerável. Ainda, segundo o autor, merece destaque afirmar que o CDC regula

situações em que produtos e serviços são oferecidos ao mercado de consumo para que qualquer pessoa os adquira.

No CDC (1990, art. 2º), consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquira ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. De qualquer maneira, antes se buscar delimitação do conceito, é necessário dizer que ele está basicamente exposto tanto no art. 2º *caput* e seu parágrafo único, sendo contemplado por outros dois artigos. São eles os arts. 17 e 29 (NUNES, 2013, p. 121). Ou seja, completa-se a definição de consumidor, afirmando-se que, para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento (art. 17) e, para fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas (art. 29).

Completando a questão de definição de consumidor, equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo (CDC, 1990, parágrafo único art. 2º).

Para Mamede (2004, p. 27), o conceito de consumidor, apresentado pelo CDC é relacional, afinal, não são características pessoais que definem a condição de consumidor, mas a posição na relação negocial. E acrescenta que, o direito do consumo é um conjunto de normas que se ocupa de um tipo de relação e visa proteger determinada posição, não se dirige a um tipo específico de pessoa. O direito do consumidor visa proteger quem “está” consumidor, o consumidor final.

Segundo José Geraldo Brito Filomeno *apud* Mamede (2004, p. 28), “o traço marcante da conceituação de ‘consumidor’ está na perspectiva que se deve adotar, ou seja, no sentido de considerar como hipossuficiente ou vulnerável, não sendo, aliás, por acaso, que o mencionado ‘movimento consumerista’ apareceu ao mesmo tempo em que o sindicalista”. Tal afirmação confirma o relato histórico já mencionado.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) – criado através da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, dispõe sobre a proteção do consumidor. É segundo Ramalho (2013), um ordenamento jurídico, um conjunto de normas que visam a proteção e defesa aos direitos do consumidor, assim como disciplinar as relações de consumo entre fornecedores e consumidores finais e as responsabilidades que tem

esses fornecedores (fabricante de produtos ou o prestador de serviços) com o consumidor final, estabelecendo padrões de conduta, prazos e penalidades.

É uma lei abrangente que trata das relações de consumo em todas as esferas: civil, definindo as responsabilidades e os mecanismos para a reparação de danos causados; administrativa, definindo os mecanismos para o poder público atuar nas relações de consumo; e penal, estabelecendo novos tipos de crimes e as punições para os mesmos (IDEC, 2018).

Com o passar dos anos, o CDC tornou-se, uma lei “forte”. E, em busca de escapar das consequências impostas por não atendê-lo, é fundamental cuidar bem do cliente, para, desse modo, manter a sustentabilidade do empreendimento. Exemplifica GAVED (2017) que enganar o cliente, fazer publicidade mentirosa e esconder-se atrás de cláusulas abusivas, por sua vez, aparentam ser ganhos, a princípio. Entretanto, essas ações colocam em risco a empresa. Ir contra as leis de proteção do consumidor, além de ser ilegal, é um mau negócio.

O Código de Defesa do Consumidor tem mais de vinte anos, mas ainda é considerada uma lei visionária, que mudou a nossa sociedade, modificou o mercado brasileiro e as relações de consumo. Estabeleceu novas diretrizes para o tratamento do consumidor e inaugurou formas de responsabilidade do fornecedor (GAVED, 2017).

Segundo Cavalieri (2008, p.02):

A responsabilidade civil parte do posicionamento que todo aquele que violar um dever jurídico através de um ato lícito ou ilícito, tem o dever de reparar, pois todos temos um dever jurídico originário o de não causar danos a outrem e ao violar este dever jurídico originário, passamos a ter um dever jurídico sucessivo, o de reparar o dano que foi causado. O ato jurídico é espécie de fato jurídico.

Segundo Sebastião Geraldo de Oliveira *apud* Luz (2011), A responsabilidade será subjetiva quando o dever de indenizar surgir em razão do comportamento do sujeito que causa danos a terceiros, por dolo ou culpa. Já na responsabilidade objetiva, basta que haja o dano e o nexo de causalidade para surgir o dever de indenizar, sendo irrelevante a conduta culposa ou não do agente causador.

A responsabilidade civil é dividida, segundo Mamede (2004, pg. 71) em:

Responsabilidade subjetiva quando o dever de indenizar é apurado a partir da verificação do comportamento ilícito do sujeito. Torna-se, portanto, necessário àquele que pretende a condenação do sujeito demonstrar e provar que ele praticou um ato ilícito, doloso ou culposos, e que desse ato ilícito resultou, por causa eficaz, um dano que, assim, deverá ser indenizado. Já na responsabilidade objetiva, o dever indenizar é apurado no objeto.

Ainda na classificação de responsabilidade objetiva, o autor apresenta duas teorias para sua verificação: os que acreditam tratar-se de responsabilidade sem culpa e os que acreditam tratar-se de culpa presumida, com possibilidade de prova em sentido contrário. Tais argumentos foram usados nas apelações analisadas.

Mamede (2004 p.65) conta que, no artigo 927, parágrafo único, do Código Civil brasileiro, afirma que “haverá obrigação de reparar 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”. E, ainda segundo o autor, mais à frente, cuidando especificamente dos que trabalham com meios de hospedagem, o artigo 932, IV, diz que:

“São também responsáveis pela reparação civil os donos de hotéis, hospedarias, casas ou estabelecimentos onde se albergue por dinheiro, mesma para fins de educação, pelos seus hóspedes, moradores e educandos”, esclarecendo o artigo 933 que hospedeiros responderão pelos atos praticados pelos terceiros, ainda que não haja culpa de sua parte.

## 6 METODOLOGIA

Segundo Barreto e Honorato (1998) *apud* Timbó (2002, p.07):

A metodologia da pesquisa num planejamento deve ser entendida como o conjunto detalhado e sequencial de métodos e técnicas científicas a serem executados ao longo da pesquisa, de tal modo que se consiga atingir os objetivos inicialmente propostos e, ao mesmo tempo, atender aos critérios de menor custo, maior rapidez, maior eficácia e mais confiabilidade de informação.

Compreende-se por metodologia, como ambos os autores enfatizaram acima, a reunião de várias informações detalhadas e encadeadas de técnicas e métodos a serem desenvolvidos durante a pesquisa, com a finalidade tanto de se alcançar os objetivos previamente definidos no projeto de pesquisa quanto de se fazer isso de forma rápida, com eficácia e credibilidade dos dados coletados.

### 6.1 FORMA DE ABORDAGEM

Classifica-se essa pesquisa, sobretudo o que se pretende alcançar com ela, como qualitativa.

Michel (2009) defende que os fenômenos da área de ciências sociais se caracterizam de forma mais qualitativa do que quantitativa. Isto ocorre porque a realidade da sociedade se apreende de modo muito mais efetiva com a aproximação, a prática, do que com a teoria.

O autor aponta que a análise qualitativa é muito importante na pesquisa em ciências sociais, por que necessita de uma avaliação mais aprofundada e consistente de seus termos, ao invés da comprovação matemática ou estatística de suas realidades. Isso se liga aos dois últimos objetivos específicos dessa pesquisa.

## 6.2 OBJETIVOS METODOLÓGICOS

A pesquisa exploratória tem a finalidade de identificar informações e subsídios para definição dos objetivos, determinação do problema e definição dos tópicos do referencial teórico. Pois este tipo de pesquisa busca proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses (MICHEL, 2009).

Pode-se dizer que esta pesquisa tem como ideal principal o reconhecimento, através de comparação, da aplicabilidade das leis de defesa do consumidor em Hotelaria.

## 6.3 AMOSTRA

Barros e Lehfeld (2007) *apud* CIESA (2015) destacam que amostra é uma parte fundamental do procedimento científico. Assim, a amostra é a menor representação de um geral (o universo).

Eles enfatizam que para uma pesquisa é relevante que se colete dados de uma pequena parte do todo sendo isso a amostra, a ser analisada dentro dos parâmetros metodológicos.

A amostra é não probabilística, uma vez que iremos realizar a pesquisa da Jurisprudência nos tribunais brasileiros.

A amostragem não probabilística consiste em uma escolha deliberada dos elementos da amostra. Depende de critérios e julgamento do pesquisador (UFPB, 2018).

## 6.4 UNIVERSO

Universo ou população, é o conjunto de elementos que possuem as características que serão objeto de estudo, e a amostra, ou população amostral, é a

parte do universo escolhido selecionada a partir do critério de representatividade (Vergara, 1997). Nesta pesquisa, o universo foram os dados que se encontram disponíveis na internet, nos sites de pesquisa de jurisprudência dos tribunais brasileiros – apelações no âmbito da última instância de julgamentos do Direito do Consumidor.

## 6.5 ANÁLISE DOS DADOS

Para esta, usou-se a definição proposta por Fonseca (2010) *apud* Andrade (1999, p. 134-136), onde o mesmo compreende a elaboração dos dados em: seleção, categorização e tabulação. Selecionar ações ajuizadas a partir do portal JusBrasil.com.br, categorizar em Tribunais Estaduais, Temas, Objetos, Valores, Apelantes e Status das Apelações e, analisar os resultados.

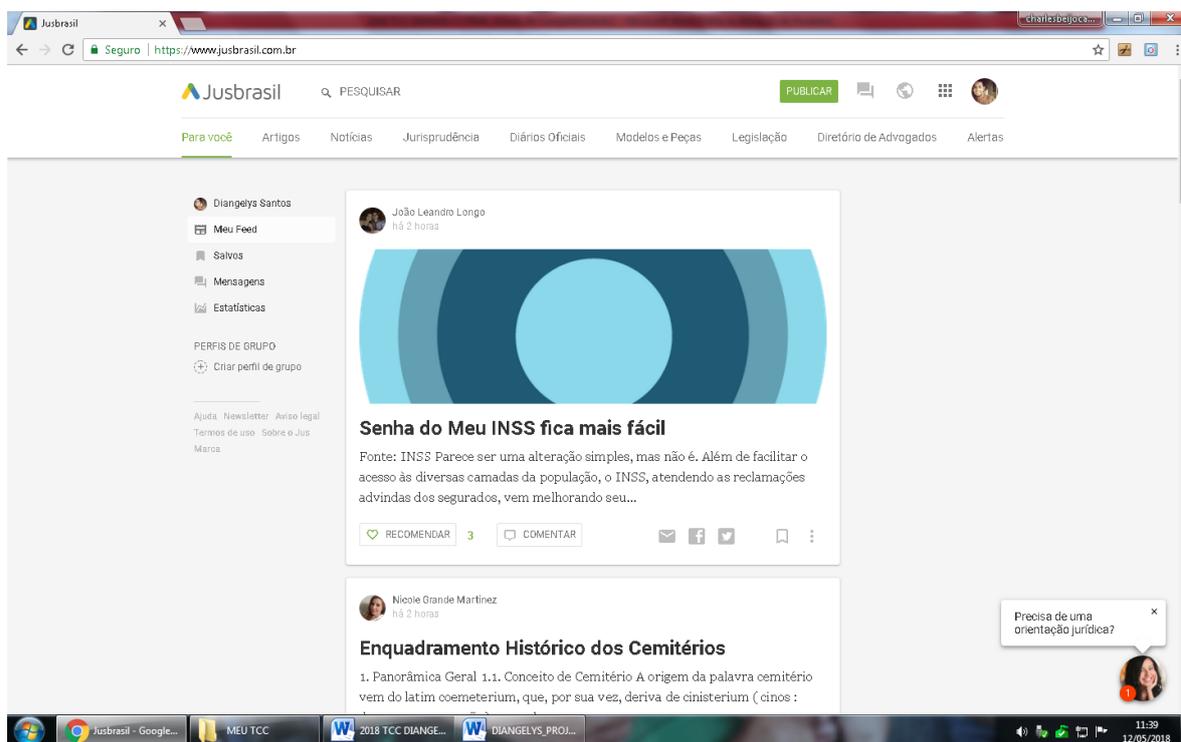
## 6.6 COLETA DE DADOS

Nesta pesquisa, aplicou-se a técnica de observação participante, usando-se de dados secundários – dados que se encontram disponíveis na internet, nos sites de pesquisa de jurisprudência dos tribunais brasileiros, como JusBrasil.com.br, portal dedicado ao universo jurídico, que contém uma compilação de ações ajuizadas, julgadas em várias instâncias e por Tribunais distintos, como Tribunais de Justiça estaduais até o Supremo Tribunal Federal, última instância do direito brasileiro.

## 6.7 PROCEDIMENTOS TÉCNICOS

Destaca-se que adotamos a pesquisa bibliográfica a que utiliza material escrito. Assim, buscaram-se fontes bibliográficas como livros, as publicações periódicas, e várias páginas de *web sites*, a exemplo, páginas de órgãos governamentais.

## Imagem 01: Portal JusBrasil.com.br



Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/>

## 6.8 MÉTODOS

Entende-se por método indutivo como um tipo de raciocínio que caminha do registro de fatos particulares para chegar à conclusão ampliada que estabelece uma proposição geral. Partindo de dados individualizados (fatos, experiências, enunciados empíricos) e, por meio de uma sequência de operações cognitivas, chega a leis ou conceitos mais gerais, indo dos efeitos à causa, das consequências ao princípio, da experiência à teoria (MICHEL, 2009 *apud* CIESA 2015).

Dessa forma pretende-se reunir diversos dados particulares, com essa pesquisa, para que se atinjam os objetivos predeterminados, e logo se alcançar o objetivo geral da mesma.

## 7 RESULTADOS

Mediante pesquisa realizada no portal JusBrasil, foram extraídas apelações de ações ajuizadas por consumidores. E para melhor compreensão, foram divididas basicamente em: Tribunais de Justiça Estaduais, Temas, Objetos, Valores, Apelantes e Status. Optou-se por essa categorização, pois a linguagem jurídica torna a análise mais minuciosa.

### Imagem 02: Apelação número 0708119-98.2012.8.04.0001




**Estado do Amazonas**  
**Poder Judiciário**  
**Gabinete do Desembargador Wellington José de Araújo**

---

Segunda Câmara Cível

Auto nº 0708119-98.2012.8.04.0001.  
Classe: Apelação.  
Relator: Desembargador Wellington José de Araújo.  
Revisor: Desembargador Ari Jorge Moutinho da Costa.  
Apelante: Hotel Bay Park.  
Advogado: João Resende Filho (OAB 7878/DF), Luiz Philippe Pereira Resende (OAB 26474/DF).  
Apelado: Paola Michelle Oliveira Santos.  
Advogado: Breno de Almeida Rodrigues (OAB 8121/AM), Glaucia da S. Oliveira (OAB 8470/AM).  
Procurador (a) de Justiça: Jussara Maria Pordeus e Silva.

---

**EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. APLICABILIDADE DO CÓDIGO CONSUMEIRISTA. ART. 3º, §2º E ART. 14, §1º DO CDC. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO PRESTADOR DE SERVIÇO DE HOTELARIA. DEVER DE INDENIZAR. MINORAÇÃO DO QUANTUM FIXADO EM SENTENÇA A TÍTULO DE DANO MORAL. CABIMENTO.**

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

-Inexistência de comprovação das excludentes da ilicitude. Atua com negligência instituição hoteleira que não forneceu segurança necessária para com os seus hóspedes.

-Embora não exista parâmetro legal para o arbitramento dos danos morais, o Juiz deve atentar, quando da fixação, para a sua extensão, para o comportamento da vítima, para o grau de culpabilidade do ofensor, os efeitos do ato lesivo e para a condição econômica de ambas as partes, de modo que o ofensor se veja punido pelo que fez e compelido a não repetir o ato, e a vítima se veja compensada pelo prejuízo experimentado, sem, contudo, ultrapassar a medida desta compensação, sob pena de provocar seu enriquecimento sem causa.

- Conheço das apelações, para no mérito dar parcial provimento ao recurso interposto por Lago Paraná Turismo e Hospedagem Ltda, apenas para reduzir o valor da condenação de danos morais, de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), para R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), devendo a empresa hoteleira responder pela reparação dos danos causados ao hóspede por defeito na prestação de serviço. Nego provimento ao apelo, interposto por Paola Michelle Oliveira.

#### ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação** nº 0708119-98.2012.8.04.0001, ACORDAM os Excelentíssimos Senhores Desembargadores que integram a Segunda Câmara Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, à unanimidade de votos, conhecer das apelações, para no mérito dar parcial provimento ao recurso interposto por Lago Paraná Turismo e Hospedagem Ltda, apenas para reduzir o valor da condenação de danos morais, de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), para R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), devendo a empresa hoteleira responder pela reparação dos danos causados ao hóspede por defeito na prestação de serviço. Nego provimento ao apelo, interposto por Paola Michelle Oliveira, nos termos do voto do Relator, que integra este julgado.

Sala das Sessões, em 1º de fevereiro de 2016, em Manaus/AM.

**Desembargador Domingos Jorge Chalub Pereira**  
Presidente

**Desembargador Wellington José de Araújo**  
Relator

**Jussara Maria Pordeus e Silva**  
Procurador (a) de Justiça

Fonte: Diangelys dos Santos

Nesta imagem é possível perceber o Tribunal de Justiça Estadual, com brasão, e informação sobre o desembargador que aprecia a proposta apelação. Mais abaixo, número dos autos, classe, nomes do relator, revisor, apelante, apelado, advogados das partes e a presença do procurador. No centro a Ementa contendo a classe, o termo responsabilidade civil, que é em suma a obrigação de reparar o dano que uma pessoa causa a outra. O tema e objeto da ação julgada em 1ª instância, a aplicabilidade do CDC, seu artigo e responsabilidade objetiva que, significa que somente há a necessidade se comprovar o dano e o nexo causal. A apelação em si, no caso acima, a “minoração do *quantum* fixado em sentença a título de dano moral” e o termo cabimento, pois há possibilidade de ser provido o recurso. E por fim, na parte inferior o Acórdão: a decisão final sobre o processo. Seguem os nomes dos magistrados presentes, localidade e data.

### Imagem 03: Sentença de Apelação



Estado do Amazonas  
Poder Judiciário

Gabinete do Desembargador Wellington José de Araújo

20.000,00(vinte mil reais), devendo a empresa hoteleira responder pela reparação dos danos causados ao hóspede por defeito na prestação de serviço. Nego provimento ao apelo, interposto por Paola Michelle Oliveira, e mantenho hígida a sentença pelos seus próprios fundamentos.

2.22. É como voto.

Manaus, 1º de fevereiro de 2016.

Desembargador Wellington José de Araújo  
Relator

Fonte: Diangelys dos Santos

Percebe-se no caso acima, referente à apelação da empresa Hotel *Bay Park*, interposta pela senhora Paola Michelle Oliveira, que alegou ter sofrido um acidente em uma poça d’água na saída do elevador dentro das dependências do referido hotel, causando-lhe graves lesões e, após procurar os colaboradores da empresa para informar o ocorrido, fora moralmente agredida, sem prestação de socorro e sendo ela própria acusada por sua lesão, por “não ter prestado atenção” na poça. A

mesma registrou a ocorrência, acompanhada de seus representantes, no caso os advogados e o laudo médico comprobatório, ajuizou uma ação contra a empresa, conseguindo indenização de ordem moral e material no *quantum* de R\$ 30.000,00, em 1ª instância.

Este recurso trata-se de uma apelação movida pela empresa Hotel *Bay Park*, solicitando minoração do valor indenizatório, o que fora alcançado, minorando-o de R\$ 30.000,00 para R\$ 20.000,00, seguindo os princípios de Razoabilidade, que segundo Cavalieri (2008), é sensato, comedido, moderado, que guarda certa proporcionalidade. Em outros termos significa que, a vítima alcança uma indenização razoável, sem causar enriquecimento e causando punição exemplar da empresa, para que não mais ocorra tal fato e sem causar danos catastróficos ao patrimônio da mesma. A grosso modo: procura-se ser justo sem ser injusto. Contudo, para esta análise, a título de explicação técnica, em 2ª instância, foi-se parcialmente provido a apelação, como fora dito, para minoração da pena. E, a partir da segunda página da apelação, seguem os votos – geralmente são sempre três, para não haver empate e na última página, a sentença

## 7.1 ANÁLISE DE JURISPRUDÊNCIAS

Foi analisada a Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor nas relações entre empresas e hóspedes, em 51 apelações. Sendo 09 estados da federação, São Paulo, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Distrito Federal, Paraná, Minas Gerais, Santa Catarina, Maranhão e Amazonas.

**Imagem 04: Jurisprudências de 01 a 24**

Nº	TJ ESTADO	TEMA	OBJETO	VALOR	APELANTE	STATUS
1	RJ	DANO MORAL	FURTO HOTEL	R\$ 5.000,00	EXPEDIA DO BRASIL	IMPROVIDO
2	RJ	DANO MORAL	AUSÊNCIA DE RESERVA	R\$ 12.000,00	BLUMOODN VIAGENS	IMPROVIDO
3	DF	DANO MORAL	HOTEL FORA DE BARCELONA	R\$ 5.000,00	CVC	IMPROVIDO
4	SP	DANO MORAL	SPA OBESOS EM HOTEL DIFERENTE DO ANUNCIADO	R\$ 2.500,00	CONSUMIDOR	PROVIDO
5	RS	DANO MORAL	TROCA DE HOTEL CATEGORIA INFERIOR	R\$ 4.000,00	CVC	IMPROVIDO
6	PR	DANOS MATERIAIS E MORAIS	QUEIMADURA EM SAUNA DO HOTEL	R\$ 7.500,00	CONSUMIDOR	PARCIALMENTE PROVIDO
7	PR	DANO MORAL	CANCELAMENTO DE RESERVA	R\$ 1.348,00	VISUAL PRAIA HOTEL E AGL TURISMO	IMPROVIDO
8	SP	DANOS MATERIAIS E MORAIS	TROCA DE HOTEIS NA EUROPA	R\$ 8.000,00	CONSUMIDOR	PARCIALMENTE PROVIDO
9	MG	DANOS MATERIAIS E MORAIS	HOTEL SEM CONDIÇÕES DEVIDO A FORTES CHUVAS	R\$ 5.000,00	DECOLAR	IMPROVIDO
10	RJ	DANO MORAL	PROBLEMA RESERVA DE HOTEL	R\$ 8.000,00	CONSUMIDOR	PROVIDO
11	DF	DANOS MATERIAIS E MORAIS	CANCELAMENTO DE RESERVA	R\$ 4.538,10	DECOLAR	PARCIALMENTE PROVIDO
12	RS	DANOS MATERIAIS E MORAIS	FURTO DE BOLSAS EM RESTAURANTE DE HOTEL	R\$ 28.101,83	CONSUMIDOR	IMPROVIDO
13	RS	DANOS MATERIAIS E MORAIS	FURTO EM QUARTO DE HOTEL	R\$ 3.000,00	ELIANE TUR	IMPROVIDO
14	DF	DANO MORAL	HOTEL SEM ÁREA DE LAZER INFANTIL	R\$ 2.000,00	CVC	IMPROVIDO
15	RS	DANOS MATERIAIS E MORAIS	FURTOS DE BENS NO QUARTO DO HOTEL	R\$ 359,00	VOYAGE TURISMO	PARCIALMENTE PROVIDO
16	MA	DANO MORAL	AUSÊNCIA DE RESERVA HOTEL EXTERIOR	R\$ 50.000,00	CVC	IMPROVIDO
17	RS	DANO MATERIAL	FURTO DE VEÍCULO EM FRENTE AO HOTEL	R\$ 31.252,00	CONSUMIDOR	PROVIDO
18	RS	DANO MORAL	ALTERAÇÃO DE HOTEL LESTE EUROPEU	-	CONSUMIDOR	IMPROVIDO
19	DF	DANOS MATERIAIS E MORAIS	ACIDENTE EM HOTEL	-	CVC	IMPROVIDO
20	DF	DANO MORAL	CANCELAMENTO DE RESERVA	R\$ 3.500,00	CVC	IMPROVIDO
21	PR	DANO MORAL	FALHA NO AGENDAMENTO DE RESERVA	R\$ 16.000,00	HOTEL URBANO E WEB VIAGENS	PARCIALMENTE PROVIDO
22	SP	DANO MORAL	FALHA HOTEL TERCERIZADO REFORMAS	R\$ 8.000,00	CVC	IMPROVIDO
23	SP	DANO MORAL	MÁ QUALIDADE DO HOTEL	R\$ 20.000,00	FIDELIDADE VIAGENS E TURISMO	IMPROVIDO
24	RS	DANOS MATERIAIS E MORAIS	PROBLEMAS ACOMODAÇÕES HOTEIS NA EUROPA	R\$ 16.000,00	CVC	IMPROVIDO

Fonte: Diangelys dos Santos

Na primeira linha encontram-se: número de ordem, estado do tribunal, objeto, valor final, apelante e status da decisão final.

### Imagem 05: Jurisprudências de 25 a 45

25	RS	DANOS MATERIAIS E MORAIS	AUSÊNCIA DE RESERVA HOTEL	R\$ 6.000,00	CONSUMIDOR	PROVIDO
26	DF	DANO MORAL	AUSÊNCIA DE VAGA OVERBOOK	R\$ 3.000,00	CONSUMIDOR	PARCIALMENTE PROVIDO
27	SP	DANOS MATERIAIS E MORAIS	INTOXICAÇÃO ALIMENTAR HOTEL	R\$ 38.705,49	CVC	IMPROVIDO
28	SP	DANOS MATERIAIS E MORAIS	ALTERAÇÃO DE HOTEL FRANÇA	R\$ 8.000,00	CVC	IMPROVIDO
29	RS	DANO MORAL	INSATISFAÇÃO COM HOTEL 4 ESTRELAS	-	CONSUMIDOR	IMPROVIDO
30	SP	DANOS MATERIAIS E MORAIS	RESERVA EM HOTEL EM DESACORDO AO OFERTADO	R\$ 8.000,00	CONSUMIDOR	PARCIALMENTE PROVIDO
31	RJ	DANOS MATERIAIS E MORAIS	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	R\$ 6.000,00	CHECK IN VIAGENS E TURISMO	PARCIALMENTE PROVIDO
32	MG	DANOS MATERIAIS E MORAIS	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	R\$ 7.000,00	EUROSOL TIBAÚ RESORT E BANCOBRÁS HOTEIS E LAZER	IMPROVIDO
33	RJ	DANO MORAL	HOTEL EM OBRAS E COM INSETOS	R\$ 10.500,00	CVC	IMPROVIDO
34	RJ	DANOS MATERIAIS E MORAIS	OVERBOOK EM LUA DE MEL	R\$ 12.543,69	VIAGENS MARSANS	PARCIALMENTE PROVIDO
35	SP	DANO MORAL	RESERVA EM HOTEL INATIVO	R\$ 450,00	DECOLAR	PARCIALMENTE PROVIDO
36	SP	DANOS MATERIAIS E MORAIS	AUSÊNCIA DE RESERVA EM HOTEL PELA CONTRATADA	R\$ 4.719,28	EXPEDIA DO BRASIL	IMPROVIDO
37	RJ	DANO MORAL	COBRANÇA VALOR SUPERIOR AO DA RESERVA	R\$ 3.000,00	HOTEL PORTOBELLO S/A	IMPROVIDO
38	SP	DANO MORAL	AUSÊNCIA DE RESERVA HOTEL	R\$ 7.682,41	B2W VIAGENS	IMPROVIDO
39	DF	DANOS MATERIAIS E MORAIS	FALTA DE LEITO EM QUARTO DE HOTEL	R\$ 5.000,00	CVC	IMPROVIDO
40	RJ	DANO MORAL	HOTEL DE CATEGORIA INFERIOR AO CONTRATADO DISNEY	R\$ 32.000,00	CONSUMIDOR	PROVIDO
41	SP	DANOS MATERIAIS E MORAIS	OVERBOOK	R\$ 21.440,00	CVC	IMPROVIDO
42	SP	DANO MORAL	OVERBOOK	R\$ 30.000,00	CVC	PARCIALMENTE PROVIDO
43	SP	DANO MORAL	FALHA EM RESERVA DE HOTEL VIA SITE	R\$ 14.000,00	EXPEDIA DO BRASIL	IMPROVIDO
44	SC	DANOS MATERIAIS E MORAIS	PRECARIEDADE HOTEL CONTRATADO	R\$ 19.000,00	BB TUR VIAGENS E TURISMO	IMPROVIDO
45	SP	DANOS MATERIAIS E MORAIS	RESERVA CANCELADA HOTEL LAS VEGAS	R\$ 10.000,00	HOTEL URBANO	IMPROVIDO

Fonte: Diangelys dos Santos

Podemos também observar a variante de tema: dano moral, danos materiais e danos materiais e morais. A variabilidade de objetos, *overbook*, ausência de reserva, intoxicação alimentar, insatisfação com serviços, precariedade e cancelamentos de reservas, são alguns deles.

### Imagem 06: Jurisprudências de 46 a 51

46	SP	DANOS MATERIAIS E MORAIS	RESERVA EM HOTEL INTERDITADO	R\$ 35.356,17	LE MENEGHETTI VIAGENS	IMPROVIDO
47	PR	DANOS MATERIAIS E MORAIS	FURTO EM RESTAURANTE HOTEL	R\$ 36.936,82	HOTELARIA ACCOR BRASIL E BRIDGE CULTURAL AGÊNCIA DE TURISMO	IMPROVIDO
48	RS	DANOS MATERIAIS E MORAIS	INSATISFAÇÃO COM HOTEL	R\$ 1.200,00	CONSUMIDOR	IMPROVIDO
49	SP	DANOS MATERIAIS E MORAIS	FURTO INTERIOR DE HOTEL	R\$ 20.000,00	CVC	PARCIALMENTE PROVIDO
50	RJ	DANOS MATERIAIS E MORAIS	CANCELAMENTO DE RESERVA	R\$ 18.000,00	EXPEDIA DO BRASIL	IMPROVIDO
51	AM	DANOS MATERIAIS E MORAIS	ACIDENTE EM HOTEL	R\$ 20.000,00	HOTEL BAY PARK	PARCIALMENTE PROVIDO

Fonte: Diangelys dos Santos

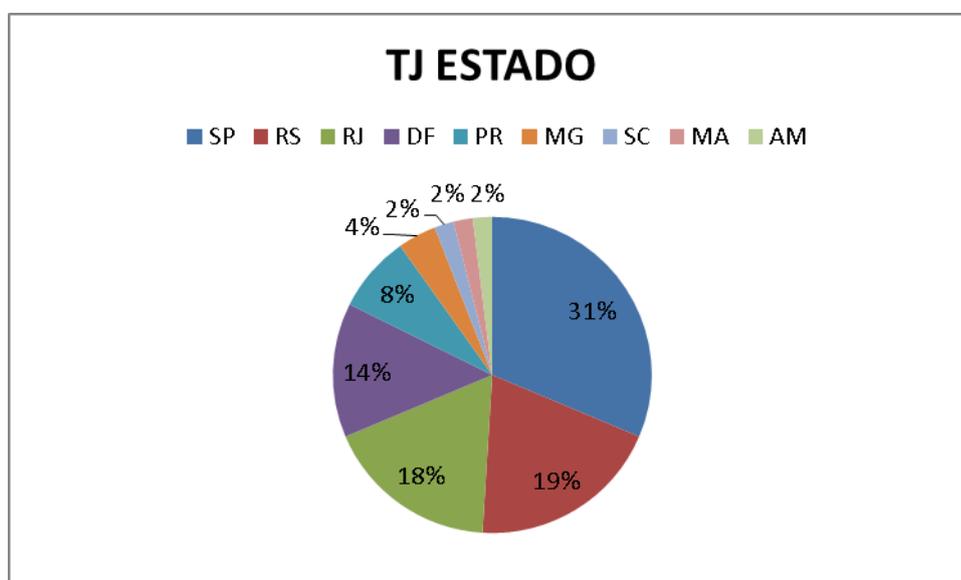
Quanto aos valores foram preenchidos em verde, valores inferiores a R\$10.000,00, em laranja, valores entre R\$10.000,01 a R\$30.000,00 e, em amarelo valores superiores a R\$30.000,01, tendo alcançado um teto máximo de R\$50.000,00 na apelação número 16, que trata de ausência de reserva em hotel no exterior, apelante a empresa CVC e decisão negada, ou seja, improvida.

Na penúltima coluna, o apelante: empresa ou consumidor, uma vez que nas apelações realizadas pelas empresas, foram-se pedidas minorações ou isenções de responsabilidade pelos danos e, por parte do consumidor, recursos quanto a não culpabilidade da empresa ou quanto a valores dos danos. E na última coluna, o status da decisão: improvido, provido ou parcialmente provido.

### 7.1.1 Aspectos

- Quanto a Tribunais de Justiça Estaduais: SP 16, RS 10, RJ 09, DF 07, PR 04, MG 02, SC 01, MA 01 e AM 01.

**Imagem 07: Apelação por Tribunal de Justiça**

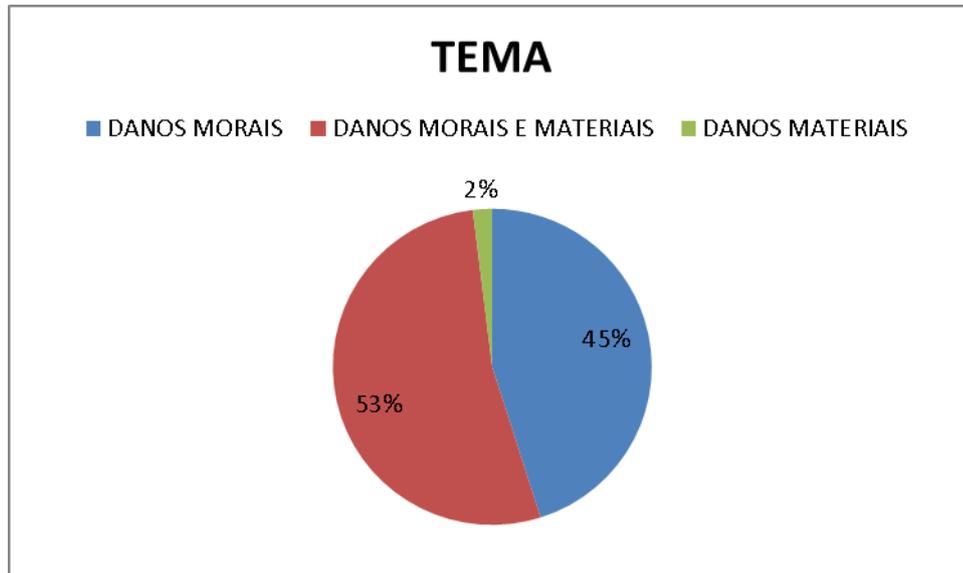


Fonte: Diangelys dos Santos

Nota-se que quase 1/3 ou 31% das apelações são oriundas do estado de São Paulo, e que, somente 17,64% das ações estão fora do eixo Sul-Sudeste, são elas 07 no Distrito Federal, 01 no Maranhão e 01 no Amazonas.

- Quanto ao Tema: 27 danos morais e materiais, 23 danos morais e 01 dano material.

**Imagem 08: Apelação por Tema**



Fonte: Diangelys dos Santos

Nota-se 53% danos morais e materiais, 45% danos morais e 2% danos materiais. Esta taxa elevada de danos morais compreende pelo fato de o CDC está muito pautado no caráter pedagógico de condenação. Em seu art. 14, afirma que o fornecedor de serviços responde independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

- Quanto ao Objeto: Encontrou-se certa variabilidade, levando em conta sua discriminação na forma apresentada em cada Apelação. Os mais reincidentes foram Ausência de Reserva, com 09, Furto 07, *Overbook* 05, Má Qualidade do Serviço 05, Problemas na Reserva 04, Acidentes 03, Hotel em Reformas 03, Hotel em local diferente do Reservado 03, Hotel de Categoria Inferior ao Ofertado 02, Problemas nas Acomodações 02, Hotel sem condições 02 e Propaganda Enganosa 02. Os demais com 01 aparição cada.

Cabe ressaltar que, há diferenças entre os objetos apesar de suas similaridades.

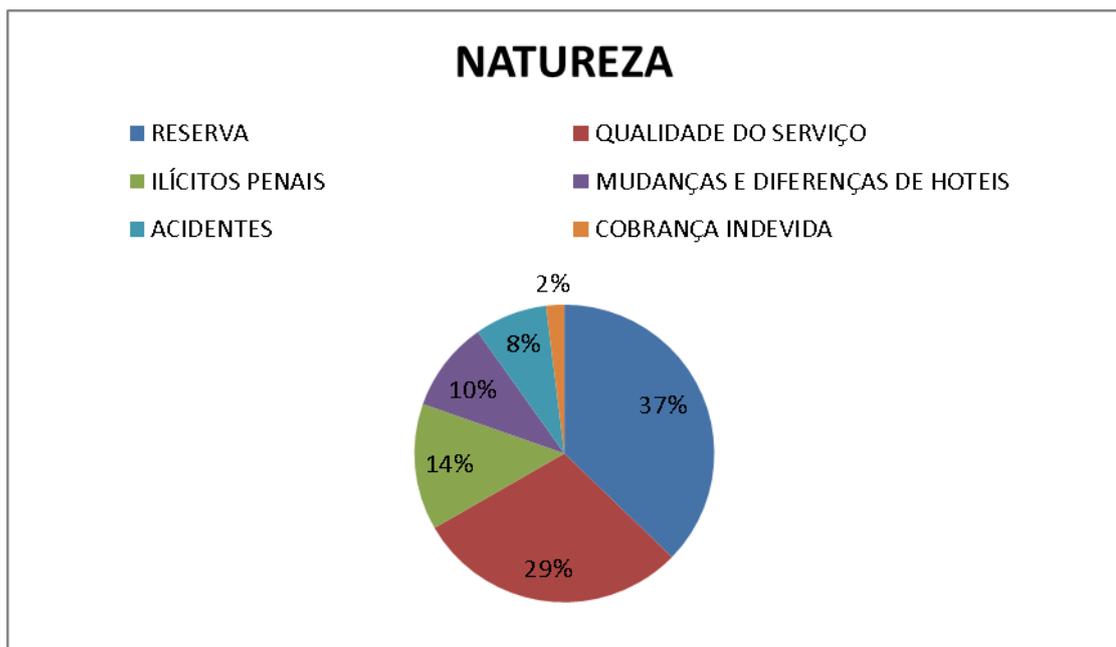
**Quadro 01: Objeto e Quantidade**

OBJETO	QUANTIDADE
AUSÊNCIA DE RESERVA	9
FURTO	7
OVERBOOK	5
MÁ QUALIDADE	5
PROBLEMAS NA RESERVA	4
ACIDENTES EM HOTEL	3
HOTEL EM REFORMAS	3
HOTEL LOCAL DIFERENTE	3
HOTEL CATEGORIA INFERIOR	2
PROBLEMAS ACOMODAÇÃO	2
HOTEL SEM CONDIÇÕES	2
PROPAGANDA ENGANOSA	2
INTOXICAÇÃO ALIMENTAR	1
COBRANÇA INDEVIDA	1
FALHA EM SITE DE RESERVA	1
TROCA DE HOTEIS	1
HOTEL SEM ÁREA DE LAZER INFANTIL	1

Fonte: Diangelys dos Santos

Dentro desta análise, foi elaborado um gráfico organizando objetos de naturezas similares, como segue:

**Imagem 09: Apelação por Natureza**



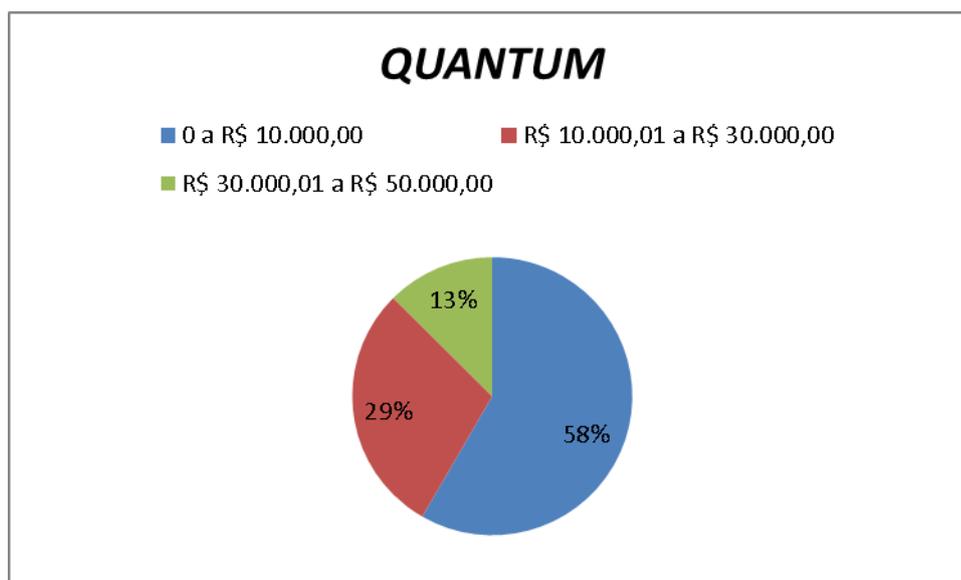
Fonte: Diangelys dos Santos

Como se vê, Problemas com Reservas (Ausências, *Overbook*, Cancelamentos e Problemas em Geral) respondem por 37% ou 19 apelações; Problemas na Qualidade do Serviço (Categoria Inferior, Acomodações, Hotel sem Condições, sem Área de Lazer, em Reformas e Defeitos em Geral) 29% ou 15 apelações; Problemas com Ilícitos Penais (Roubos ou Furtos) 14% ou 07 apelações; Problemas com Mudanças e Diferenças de Hotéis (Diferença de Localidade, do Hotel Ofertado e Troca de Hotéis) 10% ou 05 apelações; Problemas com Acidentes (Físicos e Alimentares) 8% ou apelações; E, Problemas com Cobranças Indevidas (Débitos Indevidos) 2% ou 01 apelação.

Entre todas, citamos o exemplo da apelação vinda do TJSP, que teve como apelante a empresa CVC e mais 02 outras, referente à “Intoxicação Alimentar” comprovada via exame clínico no apelado (consumidor), com pena totalizando R\$38.705,49, obrigando a ressarcimento solidário por parte das três rés. Fora negado provimento ao recurso, mantendo-se a pena anterior, a título de dano moral e material.

- Quanto aos Valores, foi dividido em três categorias, até R\$10.000,00 - 28 vezes, entre R\$10.000,01 e R\$30.000,00 – 14 vezes e acima de R\$30.000,00 – 6 vezes. O valor máximo alcançado como pena foi R\$50.000,00.

**Imagem 10: Apelação por *Quantum***



Fonte: Diangelys dos Santos

As penas julgadas em quantias até dez mil reais representam 58%, até trinta mil reais 29% e acima de trinta mil reais 13%. Apenas 03 das 51 mostradas, não informaram o valor do *quantum*.

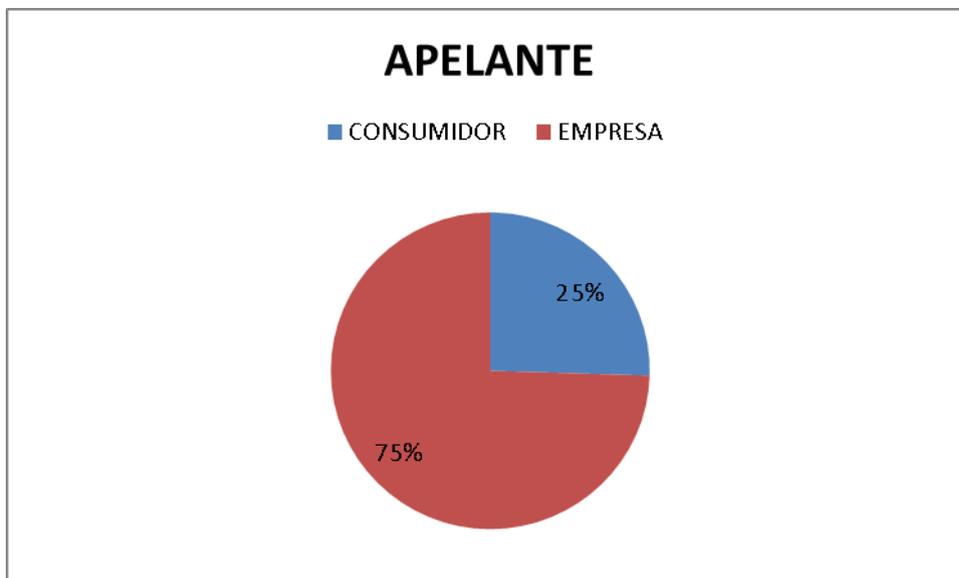
A apelação de menor valor apenado foi referente a “furto de bens em quarto de hotel” – TJRS, movida pela empresa *Voyage Turismo*, solicitando afastamento de Responsabilidade Civil, e consequente Dano Moral – não causado, que fora julgada parcialmente provida, pois o apelado apresentou comprovação por meio de nota fiscal do seu pertence subtraído do hotel elegido pela operadora, mas verificou-se não haver dano de abalo moral, permanecendo o ressarcimento no valor de R\$359,00 do dano material. E a culpabilidade *in eligendo*, segundo o Relator Desembargador Cleber Augusto Tonial. Segundo Levenhagem (1987 p.240), Culpa *in eligendo* é aquela proveniente da má escolha de um representante ou preposto, como, por exemplo, a pessoa admitir ou manter a seu serviço um empregado sem as aptidões necessárias ao trabalho que lhe é confiado. Podendo ainda ser admitida como a modalidade em que o agente não toma as cautelas necessárias para a escolha de uma coisa e de pessoa para exercer uma atividade. Vide negligência (JUSBRAZIL, 2009).

A apelação de maior valor apenado fora movida pela empresa CVC, insurgindo em face do *quantum* referente aos danos morais, pois afirma que solucionou os problemas do casal apelado, afastando a Responsabilidade Civil, no objeto “ausência de reserva em hotel” localizado na cidade de *St. Maartan*, nos Estados Unidos, contratado pelos apelados junto à empresa ré e, sendo informados, em sua chegada à recepção do hotel, de que não havia reserva. A turma votou por unanimidade em desprover a apelação negando recurso e mantendo a pena em R\$50.000,00, como afirma um dos votantes:

*“(...) além de servir como punição à conduta considerada ofensiva, é adequada para reparar dano causado. (...) no que tange ao quantum indenizatório, tenho que não merece retoque no valor fixado na sentença recorrida, na medida em que deve ser arbitrado em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido ao ofendido, tampouco seja insignificante a ponto de incentivar o ofensor a reiterar na prática do ilícito.”*

- Quanto ao Apelante: Empresa 38 Apelações (75%) e Consumidor 13 Apelações (25%).

**Imagem 11: Apelação por Apelante**



Fonte: Diangelys dos Santos

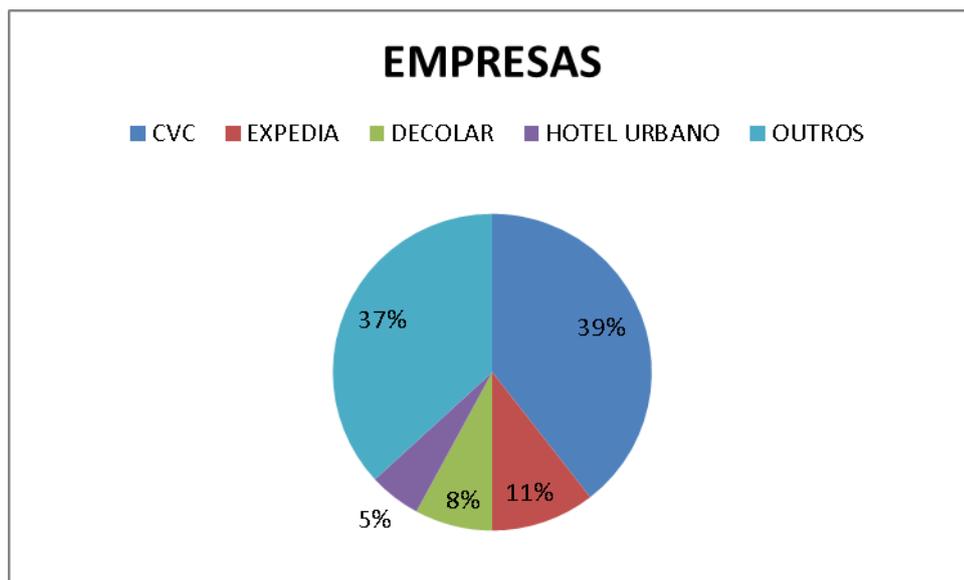
Das apelações interpostas pelas empresas 29 foram IMPROVIDAS, ou seja, mantiveram-se as decisões da instância inferior e os outros 09 foram PARCIALMENTE PROVIDAS, ou seja, tiveram mudanças de ordem de afastar a total culpabilidade da apelante e conseqüentemente minorizar valores devidos a título de indenizações. Dentre estas 38 apelações interpostas por empresas, vale mencionar uma ação do TJDF, que teve como apelante a empresa CVC e outras 02 agências, desforável à apelação, referente ao objeto “descumprimento parcial do contrato, localização do hotel”, pois a reserva deveria ter sido feita em hotel até 3km do centro de Barcelona e fora reservado a 21km. Agravou-se pelo fato de ser um menor. O relator julgou por desprover recurso, mantendo a pena por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00.

Das apelações interpostas pelo consumidor 04 foram IMPROVIDAS, 04 PARCIALMENTE PROVIDAS e 05 PROVIDAS. Entre estas últimas, destaca-se a apelação ajuizada pelo casal Watanabe, que interporam recurso a decisão inicial em favor da Agência Costa de Viagens e Turismo Ltda, por terem realizado reserva em SPA para tratamento de obesos e não em hotel de luxo anunciado. Por fim, a turma julgou procedente a apelação e a Responsabilidade Civil da empresa supracitada, e em face dos transtornos experimentados pelo casal, fixando a pena em R\$ 2.500,00

a título de danos morais.

- Quanto a Empresa Apelante: das 38 apelações movidas por empresas, 15 foram da CVC, 04 da Expedia, 03 da Decolar e 02 do Hotel Urbano. Outras somam 14 apelações ajuizadas por 14 empresas diferentes.

**Imagem 12: Apelação por Empresas**



Fonte: Diangelys dos Santos

Neste cenário, vê-se a CVC com 39% de todas as apelações, mais de 1/3 do todo. Segundo o Ranking Panrotas 2016, a CVC é maior operadora de turismo do mundo, valores em milhões, alcançando um patrimônio de *U\$ 135,9* dólares.

**Imagem 13: Ranking Operadoras**

Operadoras	
1.	CVC – U\$ 135,9
2.	Abreutur – U\$ 14,4
3.	Princess Travel – U\$ 9,7
4.	MMTGapnet – U\$ 9,5
5.	Flytour Viagens – U\$ 8,6
6.	Teresa Perez – U\$ 7,5
7.	Queensberry – U\$ 7,5
8.	Agaxtur – U\$ 7,3
9.	Nascimento – U\$ 7,2
10.	Orinter – U\$ 5,3

Fonte: [www.gabrielaotto.com.br/blog/moiores-do-turismo/](http://www.gabrielaotto.com.br/blog/moiores-do-turismo/)

Ainda nesta análise, das 15 apelações interpostas pela CVC: 13 foram improvidas, o que nos mostra que a máxima de “punição exemplar para não reincidência”, não está funcionando de fato na prática, como é proposta em teoria. E 02 parcialmente providos. Uma delas em síntese trata de apelação transitada no TJSP, em que a empresa CVC recorre da decisão de Responsabilidade Civil, por furto de bens de alto valor, em hotel no Chile. O casal apelado solicitou compensação por danos materiais e morais, o primeiro por subtração de bens do quarto do hotel, com valores exorbitantes, chegando à casa do R\$60.000,00. Porém, conforme afirmou em resumo, o relator, “(...) os documentos ofertados não tem alcance perseguido e não é crível que alguém se disponha a levar pertences próprios, a eventos sociais luxuosos, relógios de ouro, casacos Armani, pacotes de jóias tipo braceletes, anéis e correntes, duas máquinas fotográficas, em valores de R\$ 64.119,00, para uma viagem de lazer e cujo custo, para duas pessoas, incluindo parte aérea, traslado e hospedagem, foi de R\$ 3.994,61 (...)”. E afirma ainda que a parte apelada, buscando indenização em valor elevado, não exibiu padrão de vida compatível com os prejuízos acenados, sendo assim provida a apelação de dano material. Porém, o relator confirma a sentença no valor de R\$10.000,00, para ambas as partes apeladas, pois houve a violação (furto), devendo-se haver reparação para tal.

Ainda nesta análise, envolvendo as empresas, encontramos três famosas e grandes operadoras de viagens, turismo e hotelaria: Expedia, Decolar e Hotel Urbano. Segundo notícia publicada no portal do Ministério do Turismo (2014):

Representantes do Google, Facebook e TripAdvisor estiveram presentes na *WTM Latin America 2014* e reforçaram a importância da rede no acesso à informação. De acordo com Leonardo Vieira e Vinicius Landucci, da área de Novos Negócios do Google, 105 milhões de brasileiros estão conectados à internet. Deste total, cerca de 82% usa a internet como fonte de informação para fechar a viagem, Além disso, o tempo médio dessa pesquisa é de 30 dias.

Um fato sobre novas tecnologias é que, a internet, desde o final do século passado e início deste, tem sido um mecanismo de inclusão e globalização em nível mundial. As empresas passaram a partir desde novo paradigma digital, usar-se da nova ferramenta, para lucrar e alcançar mais consumidores. As empresas de transporte aéreo foram as primeiras a investir no mercado de emissão de passagens via Internet. Logo, importantes agências e operadoras de turismo, inseriram-se neste

mercado em ascensão. Houve inclusive uma resistência, há inclusive consumidores que ainda optam pelo tradicional modo *in loco*, realizar tratativas e fechamento de negócios pessoalmente, frente a frente com o representante da empresa.

Sobre as três empresas mencionadas, é um importante salientar, são empresas que aliam tecnologia e turismo. A Expedia é uma empresa norte-americana, fundada em 1996, atua em 29 países, inclusive no Brasil, 140 mil hotéis no mundo, realizando reservas *on line*, através de contato telefônico de seus representantes. A Decolar é uma filial brasileira, da empresa argentina Despegar.com, fundada em 1999 que, apesar de ser estrangeira, concentra 55% de seu mercado no Brasil, trabalha com reservas, bilhetes aéreos, traslados, e outros serviços turísticos. E, a Hotel Urbano, empresa brasileira, fundada em 2011, comercializa o maior número de reservas de hospedagens no mercado brasileiro, com mais de 9 milhões de diárias vendidas desde sua fundação.

#### Imagem 14: Marcas de empresas



Fonte: Google Imagens

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE apresentou um estudo sobre Projeções para o Turismo Brasileiro, entre 2016 e 2018, e nele encontraram-se dados relevantes sobre a importância das tecnologias para o serviço turístico nacional, seguem dois tópicos contendo opinião quanto a diversos fatores.

No primeiro, apresenta-se a importância da ferramenta Internet para se obter informações sobre destinos, de maneira mais acessível. Uma analogia, da facilidade de pagamentos e obtenção de créditos para custear o turismo. O turista usa-se de aplicativos e sites, para planejar roteiros, com antecedência. A personalização de serviços, combinações de roteiros em crescimento e a roteirização de viagens, que basicamente é o serviço em si, sendo utilizado pelo consumidor.

## Imagem 15: Estudo Sebrae 1

### Tendências e hábitos de consumo quanto à compra da viagem<sup>17</sup>:

- Turistas nacionais e estrangeiros buscam informações sobre destinos na internet de maneira eficiente, fácil e rápida.
- As viagens estão mais acessíveis ao público em geral, independentemente de classe social e econômica. Isso ocorre devido à facilidade de crédito e pagamento. Atualmente, um turista de Xangai consegue fazer o pagamento de um hotel no Recife com a mesma facilidade com que paga suprimentos nos supermercados.
- O turista atual está sempre conectado nas redes sociais, aplicativos e sites para planejar sua viagem. Dessa maneira, ele pesquisa com antecedência o local de destino e verifica se o roteiro desejado é viável financeiramente.
- Serviços cada vez mais personalizados são uma tendência que só tende a crescer.
- A roteirização de viagens que incluem uma grande gama de pontos turísticos de forma rápida e não aprofundada perde espaço, uma vez que os turistas têm muitas informações sobre os mais diversos pontos do planeta. Logo, eles esperam um serviço mais detalhado e personalizado.

Fonte: [www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS)

No segundo, apresenta dados de pesquisas, dando conhecimento de que 85% dos viajantes usam celulares para capturar imagens de suas viagens e 72% publicam as mesmas nas redes sociais. 61% usam-se de redes sociais para se comunicar durante as viagens e 30% acreditam que esse meio é mais prático. 77% buscam avaliações de outros turistas antes de escolherem seus destinos e por fim, 46% dos turistas costuma indicar serviços para familiares e amigos – a propaganda verbal.

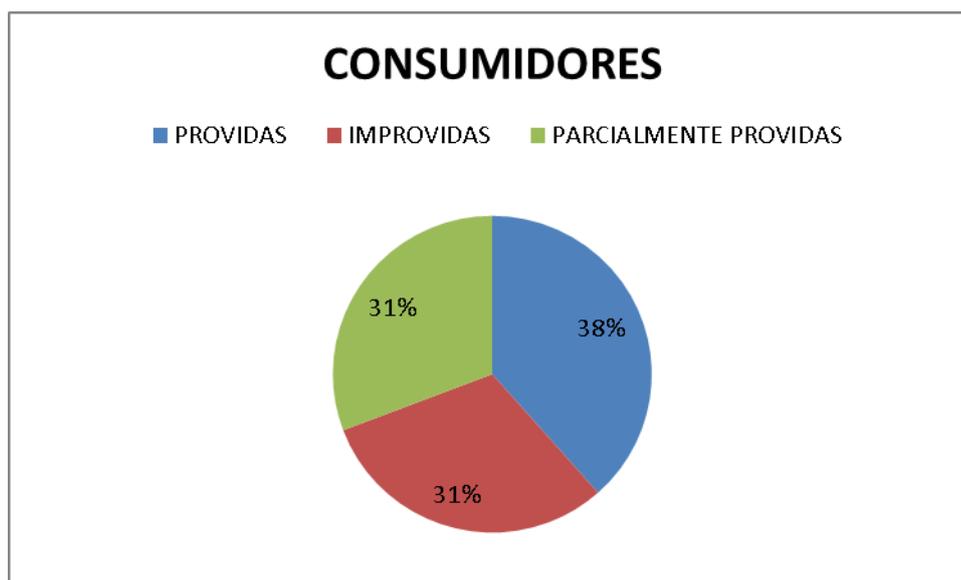
## Imagem 16: Estudo Sebrae 2

-  **85%** dos viajantes usam o seu smartphone para fotografar e descrever a viagem e **72%** publicam nas redes sociais, fazendo com que os amigos acompanhem de perto a experiência.
-  **61%** dos turistas utilizam redes sociais para se comunicar enquanto estão realizando uma viagem e **30%** estabelecem esse meio como o mais prático para fazer contatos.
-  **77%** dos usuários buscam e leem as avaliações postadas por outros turistas na internet antes de escolher onde se hospedar.
-  **46%** dos turistas costuma dar dicas de hospedagem (hotéis, hostels etc.) para familiares e amigos. A recomendação é importante para aperfeiçoar o serviço e inovar constantemente no setor.

Fonte: [www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS)

- Quanto ao Consumidor Apelante: das 13 apelações transitadas e julgadas, 05 foram providas (38%), 04 improvidas (31%) e 04 parcialmente providas (31%). Havendo o maior equilíbrio, visto nesta pesquisa.

**Imagem 17: Apelação por Consumidores**



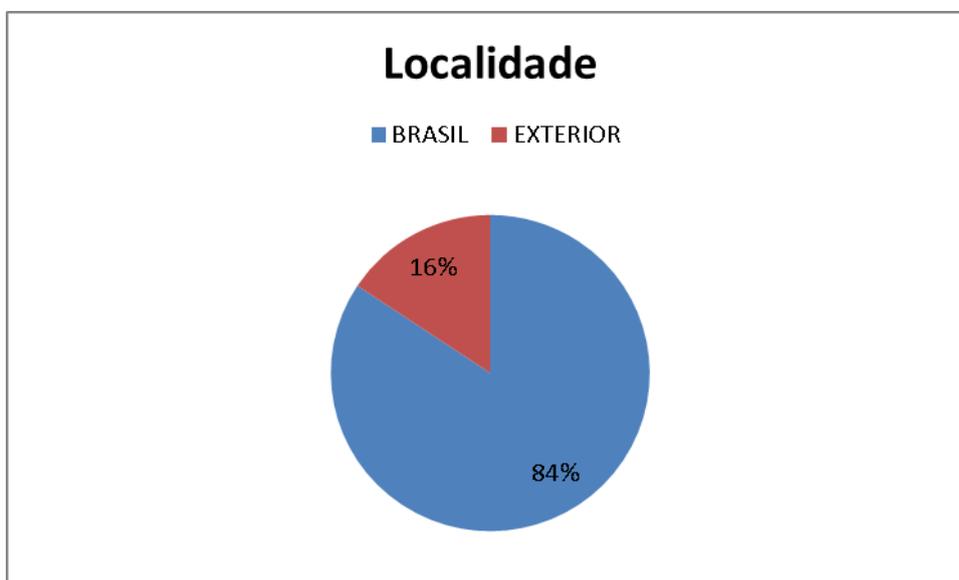
Fonte: Diangelys dos Santos

Neste âmbito, usa-se a apelação julgada Improvida, cuja apelada fora a empresa Morro da Silveira Resort, na Jurisdição do TJRS, sob alegação do casal de apelantes, quanto a insatisfação com os serviços do hotel, por haverem morcegos no quarto do hotel da empresa apelada, onde os mesmos festejaram o *réveillon* do ano de 2013. O que ocorreu, segundo a análise em primeira instância, foi que as provas apresentadas pelo casal não foram suficientemente cabíveis para configurar danos morais e materiais, como fora pedido. Segundo o relator “(...) em que pese os autores tenham impugnado em suas manifestações os documentos juntados pela requerida, os argumentos utilizados na impugnação foram genéricos, e, a partir de uma análise da documentação, tenho que não aparentam, ainda que minimamente, indícios de que tenham sido frutos de fraude (...)”. Acrescenta que, a empresa apelada, apresentou documentação que comprovou boa qualidade dos serviços e das instalações de seu empreendimento. E finaliza, dando ordem ao pagamento no valor de R\$1.200,00 a título de honorários embasando-se “de acordo com o §4º do

*Código de Processo Civil, em não havendo condenação, deverão ser fixados mediante apreciação equitativa do julgador, considerando o zelo do profissional, a natureza e importância da causa e o seu tempo de tramitação (desde 09.02.2009 no presente caso/fl. 02)”. Negando provimento ao apelo.*

- Quanto à Localidade do Evento: dentre as 51 apelações, 43 foram relativas a fatos ocorridos no Brasil e 08 a fatos ocorridos em viagens ao exterior. Representando 84% no Brasil e 16% no exterior.

**Imagem 18: Apelação por Localidade**



Fonte: Diangelys dos Santos

Para esta análise, apresenta-se o caso julgado pela Comarca do estado de São Paulo, tema danos materiais e morais, objeto reserva cancelada em hotel na cidade de *Las Vegas*, estado de Nevada, Estados Unidos. A empresa apelante, Hotel Urbano, inconformada com a decisão, sustentou ser ilegítimo o dano material, alegando que o suposto dano pertence à corré, alegou ainda lapso temporal de 90 dias, conforme previsto no art. 26, II e § 3º do CDC e que, quanto ao dano moral o não cumprimento contratual, não basta para dever indenizar e *“assevera que a condenação por litigância de má-fé é descabida, visto que não incorreu em nenhuma das condutas descritas no art. 80 do CPC. Ao final, pugna pela provimento do recurso.* Seguido do relatório, o Desembargador Artur Marques da Silva Filho, em suas considerações e embasamentos jurídicos, afirma que *“A legitimidade passiva*

da requerida Hotel Urbano está caracterizada, pois é a vendedora do serviço, integrando a cadeia de seu fornecimento, de modo que responde solidariamente por seus vícios, nos termos do art. 20, “caput”, da lei número 8.078/90 (CDC)”. E ainda, destaca que *in casu* incide o caso prescricional quinquenal, ou seja, cinco anos, a que se refere o art. 27 do CDC, por se tratar de pretensão de parte indenizatória por danos, não pretendo a parte apelada desfazimento do negócio, apenas reparação do dano. E finaliza, dando improvimento ao recurso, fixando o valor de R\$5.000,00 para cada um dos apelados (duas pessoas), alcançando o *quantum* de R\$10.000,00. Pena a título educativo por não haver razão para oposição à sentença apelada.

Cabe por fim, nesta análise, esclarecer que, a Ação é ajuizada no domicílio do consumidor. Segundo a Lei nº 9.099/95, chamada Lei dos Juizados Especiais, em seu art. 4º:

É competente, para as causas previstas nesta Lei, o Juizado do Foro:  
I - do domicílio do réu ou, a critério do autor, do local onde aquele exerça atividades profissionais econômicas ou mantenha estabelecimento, filial, agência, sucursal ou escritório;  
II - do lugar onde a obrigação deva ser satisfeita;  
III - do domicílio do autor ou do local do ato ou fato, nas ações para reparação de dano de qualquer natureza.  
Parágrafo único. Em qualquer hipótese, poderá a ação ser proposta no foro previsto no inciso I deste artigo.

## 7.2 DISCUSSÃO

Segundo Nunes (2013, p. 56), o CDC tem como princípios constitucionais de proteção ao consumidor, os mesmo contidos na Carta Magna, a Constituição Federal, soberania, cidadania, dignidade da pessoa humana, valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, o pluralismo política, bem como a construção de uma sociedade livre, justa e solidária, a garantia do desenvolvimento nacional, a erradicação da pobreza e da marginalização e a redução das desigualdades sociais e regionais e, a promoção do bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

E afirma também na página 52 de sua obra que, no que diz respeito às normas constitucionais que tratam da questão dos direitos e garantias do

consumidor, elas são várias, algumas explícitas, outras implícitas.

Quanto à interpretação do sistema jurídico brasileiro, segundo Mamede (2004, p.52) é interpretável a partir da ideia de sistema hierarquicamente organizado, no qual se tem o topo da hierarquia, a Constituição Federal. Confirmando a afirmação supracitada.

Conforme fora dito anteriormente, por ser uma lei “nova”, o CDC herdou características de outros códigos, como o Direito Processual Civil, o CPC, visto com clareza em algumas análises jurisprudenciais. E ainda, sendo a lei do consumidor bastante “enxuta”, torna-se clara e objetiva, segundo os teóricos analisados.

Nas 51 jurisprudências encontramos a citações de vários artigos da Lei 8078/90, como o artigo 14, § 1º, da Lei nº. 8.078/90, que atribui ao fornecedor responsabilidade objetiva pelos danos decorrentes da prestação defeituosa dos seus serviços, o artigo 6º, em seu inciso VI, os quais exigem que o fornecedor ou prestador de serviço (empresa) seja diligente na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor. Sobre responsabilidade solidária, bastante evocada nas ações, encontramos o art. 18 da sua definição: “Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor (...)”. Segundo Nunes (2013, p 521), o anunciante e a agência são solidariamente responsáveis pelas infrações que o anúncio produzido possa gerar, bem como pelos danos que causar (art. 45, a e b). E ainda o art. 6º que rege em seus 10 incisos e Parágrafo Único os direitos básicos do consumidor.

Outras leis são comentadas nas apelações, a maioria referente ao Código Processual Civil, art. 393, 544, 535 e a Lei dos Juizados Especiais, nº 9.099/95, que são os tribunais responsáveis por acolher esses ajuizamentos em primeira instância.

Há ainda, em se tratando de CDC, o importante art. 6 Inciso VIII, que versa “*a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências*”. A inversão do ônus da prova, descrita neste artigo é um dos instrumentos mais importantes de que um juiz, salvo observância ao contraditório e ampla defesa – princípios regidos pela Constituição Federal brasileira, em seu art. 5º, inciso LV, dispõe para equilibrar a desigualdade entre os litigantes, autor de processo judicial.

Um importante mecanismo de defesa do consumidor encontra-se no art. 35, que segue:

Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

- I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
- II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Este artigo auxilia o consumidor em juízo, pois garante um melhor produto ou serviço.

Para que se compreenda de fato como funciona uma ação ajuizada tendo como parâmetros o CDC, entende-se que, para haver a responsabilidade civil de uma empresa operadora de turismo, deve haver um ato ilícito, um dano, nexo causal, e por fim a culpa, *exempli gratia*: a má prestação de serviço de hospedagem configura um ato ilícito, causando um dano moral, confirmado o nexo de causalidade entre os primeiros, atribui-se a culpa, que é a responsabilidade pelo dano causado - ao prestador de serviço, neste caso o hotel, salvo guardo que, em direito do consumidor, pode haver responsabilidade solidária entre operadora e hotel, em contexto do art. 18 do CDC.

É claro que o código demanda muita análise, vários preceitos, parâmetros, combinações, pontos de vista, interpretações variadas dependendo do entendimento dos magistrados que o fazem ser cumprido. O autor Gladston Mamede, em sua obra Direito do Consumidor no Turismo, nos faz entender melhor pela ótica do Turismo, as relações jurídicas impostas pelo CDC. Tais relações abrangem processos nas esferas administrativas, penais e cíveis.

A lei nº 8.078/90 possui pressupostos fundamentais, constitucionais, estabelece relações, conceitos, que delimitam até serviços públicos, qualidade dos serviços, vícios de produtos e quantidades, prazos de validade, garantias, diferem o consumir do usar. Abatimentos de preços, acidentes, defeitos e sua responsabilidade, improbidade, culpa exclusiva de terceiros, prestação de serviços de reparação, responsabilidade dos profissionais liberais, prazos, procedimentos para instauração de inquéritos civis, publicidade, propaganda enganosa, linguagem, meio ambiente, testemunhais, *merchandising*, publicidade clandestina, cobranças de dívidas e até cobranças de taxas abusivas, além de uma infinidade jurisprudencial.

Contudo é importante salientar que, das 51 apelações analisadas, 34 deram ganho de causa ao consumidor, 13 foram decisões parciais, e apenas 04 foram favoráveis à empresa. Isso mostra, de uma vez por todas, na prática, a importância de se fazer o uso dos direitos assegurados pelo CDC.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização desta pesquisa abordou a importância que o Código de Defesa do Consumidor trouxe para as relações consumeiristas, exclusivamente ao tratar, da relação turista, operadora de turismo e hotel, a Responsabilidade Civil e Solidária. Ao término deste trabalho, é importante enfatizar alguns pontos que contribuíram para o conhecimento do direito do consumidor. O estudo de caso foi feito apenas em uma pequena porção de um universo que está constantemente expandindo, visto que, é comum o aumento das ações nos tribunais brasileiros.

Como resultado de pesquisa, pode-se perceber que ainda há muito a se conhecer de nossos próprios direitos. O cliente deve conhecer o CDC e compreender a sua importância para a manutenção dos direitos e da prestação de bons serviços por parte dos empreendimentos. É claro também que, abordar um tema que está sendo bastante debatido na mídia e na sociedade, contribui para uma expansão de conhecimentos.

O objetivo deste trabalho foi analisar decisões judiciais nas relações entre consumidor e prestadora de serviço de hospedagem, a aplicabilidade do CDC de e traçar um perfil da amostra de jurisprudências pesquisadas, buscando ainda entender como funciona o Ajuizamento e Apelações, no direito brasileiro. Análise de valores, por danos materiais e morais e encontrar, maiores incidências de casos – neste caso, o Objeto, que fora comprovado ser variável.

A fundamentação da pesquisa mostrou que em Turismo, há organismos criados com propósito de gerir, controlar e normatizar o serviço no país. Porém, faz-se relevante o acréscimo do CDC nesta cadeia. Ora, temos a LGT, importante normatização para o *trade*, juntamente com a Lei do Consumidor, a fiscalização do serviço alcança um nível mais elevado, pois uma acaba por completar a outra, e

como já fora dito, o serviço em si, torna-se mais eficiente.

Se tratando de conhecimento adquirido em sala de aula, com os autores apresentados no decorrer do curso, mais precisamente na disciplina de Direito aplicado ao Turismo, percebe-se que os empreendimentos hoteleiros possuem padrões predefinidos e padronizados, para cada tipo de situação que possa ocorrer fora do normal, como por exemplo, um acidente com uma poça d'água, que fora visto na Apelação do TJAM. Mas, como se pode perceber com análise, o simples fato de se prestar socorro, encaminhar ao serviço de pronto atendimento e prestar a assistência médica e financeira adequada, a maioria das vezes, não isenta um grande empreendimento – como também fora analisado, de um processo por danos morais.

É claro que, uma grande incidência de ajuizamentos contra a CVC, por exemplo, não a faz uma empresa descumpridora de leis. Por sua demanda ser alta, a possibilidade de haver incidência de casos, torna-se maior. É uma questão de oferta e demanda.

O tema desta pesquisa não se esgota com este trabalho. É importante que se continue a investigar esta temática e de uma forma mais abrangente, para que novas ideias surjam e novos trabalhos sejam realizados para aumentar o escopo dos resultados e da busca do conhecimento.

O produtivo da pesquisa de campo é que verificamos o quanto ainda há para ser pesquisado e não necessariamente confrontado, mas agregar valor e conhecimento sobre os assuntos abordados. Como foi visto neste trabalho, percebeu-se que, com a análise em apenas um portal jurídico, no caso o JusBrasil, há apelações oriundas de mais estados da federação, além dos nove pesquisados, e que trás uma infinidade de possibilidades, haja vista novas abordagens, novas jurisprudências, e crescente número de ajuizamentos realizados todos os dias no Brasil.

Como fora enfatizado por Gaved (2017), o CDC com menos de 30 anos, por ser uma lei visionária, já realizou uma grande mudança na sociedade, no mercado e nas relações de consumo. Estabeleceu novas diretrizes para o tratamento do consumidor e inaugurou formas de responsabilidade do prestador de serviço.

O trabalho foi feito com grande satisfação e apreço, pois Legislação e Turismo

é uma combinação que quase não temos autores para base de estudo, e ainda sim, encontramos e conseguimos transmitir um pouco de conhecimento através da pesquisa, dando vazão a novos questionamentos.

Devemos sempre trabalhar em prol da coletividade. A proposta para este estudo é uma parceria, sociedade, universidade e poder público. Pois, com somente com este tripé, é possível obter êxito na educação e no conhecimento para o país. Uma sociedade que compreende seus direitos e deveres caminha a passos largos rumo ao progresso e desenvolvimento humano e tecnológico. O turismo por ser uma área multidisciplinar, apresenta não somente um fator financeiro, mas também um fator social, pois aproxima o local e o torna visível e conhecido. E dentro deste enfoque, direito em turismo, cabe a presunção de aproveitar o segundo para se fazer conhecer o primeiro.

O conhecimento do código de leis e sua aplicabilidade, além de um vasto leque de opções no campo da pesquisa, traz benefícios para os empresários do *trade* - com um serviço de qualidade, agregando boa avaliação e conduta para seu empreendimento e, para o consumidor que, em face dos bons serviços prestados, vê seus direitos sendo observados e cumpridos, na forma de sonhos materializados e realizados. E por fim, compete ao acadêmico e profissional de turismo, o papel de estudar, pesquisar e estender esses conhecimentos à sociedade como um todo.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, José Vicente. **Turismo: Fundamentos e dimensões**. São Paulo: Editora Ática, 1992.

ANDRADE, José Vicente. **Turismo: Fundamentos e dimensões**. 8 ed. São Paulo: Editora Ática, 2004.

BARRETO, M. **Manual de iniciação ao estudo do Turismo**. Campinas, SP: Papyrus, 1995.

BARRETO, A. V. P.; HONORATO, C. de F. **Manual de sobrevivência na selva acadêmica**. Rio de Janeiro: Objeto Direto, 1998.

BARROS, Aidil de Jesus Paes de; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Projeto de Pesquisa: Propostas Metodológicas**. 17ª. Ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1990.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo e acessibilidade: manual de orientações** /. Disponível em: <[http://www.turismo.gov.br/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/cadernos\\_publicacoes/18\\_Manual\\_Acessibilidade.html](http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/cadernos_publicacoes/18_Manual_Acessibilidade.html)>. Acesso em: 16 Mar. 2018.

BARROSO, Darlan; ARAÚJO JUNIOR, Marco Antonio. **Vade Mecum Legislação selecionada para OAB e Concursos**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012.

BOITEUX, Bayard do Couto. **Legislação de turismo: tópicos de direito**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm)> Acesso em: 25 mai. 2018.

CAMPOS, Luiz Claudio de A. Menescal; GONÇALVES, Maria Helena Barreto. **Turismo – Atividade Econômica**. 1ª edição. São Paulo: Senac, 1999.

CAVALIERI, Sérgio Filho. **Programa de Responsabilidade Civil**. São Paulo: Atlas, 2008.

CIESA, **Material Didático de Metodologia Científica**. 2015. Manaus. Centro Educacional de Ensino Superior do Amazonas.

DENCKER, Adade Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

DUARTE, V.V. **Administração de Sistemas Hoteleiros – conceitos básicos**. São Paulo: Senac, 1996.

FONSECA, Luiz Almir Menezes. **Metodologia ao alcance de todos**. 22 ed. Manaus: Editora Valer, 2010.

GAVED, Adriano. **Aventura de Construir – Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <<http://aventuradeconstruir.org.br/codigo-de-defesa-do-consumidor/>>. Acesso em 03 de Abr 2018.

IDEC, Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. **Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <<https://www.idec.org.br/codigo-de-defesa-do-consumidor>>. Acesso em 03 de Abr 2018.

JUSBRASIL. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/>> Acesso em: 25 abr. 2018.

LEVENHAGE, Antônio José de Souza. **Código Civil: comentários didáticos 3. Direitos das Coisas**. São Paulo: Atlas, 1987.

LIMA, Iane Sampaio Moreira. **FUNDAMENTOS DA HOTELARIA**. 2012. Disponível em: <<https://www.passeidireto.com/arquivo/1825417/fundamentos-da-hotelaria/2>>. Acesso em: 16 mar. 2018.

LUZ, Larissa de Souza Philippi. **Artigo: Responsabilidade Civil Subjetiva e Objetiva no Direito do Trabalho**. Santa Catarina: OAB-SC, 2011. Disponível em: <<http://www.oab-sc.org.br/artigos/responsabilidade-civil-subjetiva-e-objetiva-no-direito-do-trabalho/445>> Acesso em: 15/05/2018

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

NUNES, Luis Antonio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 8 ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **A importância da Internet para o Turismo.** 2017. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/ultimas-noticias/2872-a-importancia-da-internet-para-o-turismo.html>> Acesso em: 17 de maio 2018.

OLIVEIRA, Júlio Moraes. **A aplicação do CDC ao Empresário e à Sociedade Empresária do Maximalismo ao Finalismo Mitigado.** Disponível em: <[http://www.editoramagister.com/doutrina\\_24328361\\_A\\_APLICACAO\\_DO\\_CDC\\_AO\\_EMPRESARIO\\_E\\_A\\_SOCIEDADE\\_EMPRESARIA\\_DO\\_MAXIMALISMO\\_AO\\_FINALISMO\\_MITIGADO](http://www.editoramagister.com/doutrina_24328361_A_APLICACAO_DO_CDC_AO_EMPRESARIO_E_A_SOCIEDADE_EMPRESARIA_DO_MAXIMALISMO_AO_FINALISMO_MITIGADO)>. Acesso em: 30 de mar 2018.

RAMALHO, Roberto. **O que é o Código de Defesa do Consumidor?** Disponível em: <<http://www.arcos.org.br/artigos/o-que-e-codigo-de-defesa-do-consumidor/>> Acesso em: 03 de Abril 2018.

SEBRAE. **Análise de Tendência – Projeções para o Turismo até 2018.** 2017. Disponível em: <<http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/>> Acesso em 17 de maio de 2018.

VENTURA, Rui. **Da Hospedaria à Hotelaria.** 2012. Disponível em: <https://www.profissaohoteleiro.com.br/da-hospedaria-a-hotelaria/>>. Acesso em: 16 mar. 2018.

UFPB, Departamento de Estatística. **Manual de Amostragem.** 2018. Disponível em: <<http://www.de.ufpb.br/~luiz/Adm/Aula9.pdf>>. Acesso em: 10 mai. 2018.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** São Paulo: Atlas, 1997.

## APÊNDICES

APELAÇÃO CÍVEL DO JUIZADO ESPECIAL 2011 01 1 167071-5 ACJ

---

<b>Órgão</b>	1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal
<b>Processo N.</b>	Apelação Cível do Juizado Especial 20110111670715ACJ
<b>Apelante(s)</b>	DECOLAR.COM LTDA
<b>Apelado(s)</b>	OTTO FERNANDES SOLINO
<b>Relator</b>	<i>Juiz DEMETRIUS GOMES CAVALCANTI</i>
<b>Acórdão Nº</b>	<b>604.033</b>

**E M E N T A**

**JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. CONSUMIDOR. AGÊNCIA DE VIAGENS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. ARTIGO 14 DA LEI Nº 8.078/90. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. CANCELAMENTO DE RESERVA NO HOTEL DE PREFERÊNCIA DO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MATERIAL CONFIGURADO. INOCORRÊNCIA DE DANO MORAL. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA PARA EXCLUIR OS DANOS MORAIS.**

1. Consoante disposição expressa no artigo 20 do CDC, a prestadora de serviços responde independentemente de culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, devendo ela, se for o caso, buscar o seu ressarcimento junto àquele que deu causa ao dano causado ao consumidor.

2. A responsabilidade pelo pacote de turismo pactuado com o consumidor é da agência de viagens. Há falha na prestação de serviços, pelo cancelamento indevido da reserva no hotel de escolha do consumidor, se comprovado que neste havia disponibilidade de quartos à época do referido cancelamento.

3. Em razão da responsabilidade objetiva estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor, a agência de viagens deve se responsabilizar por eventuais prejuízos sofridos em razão da falha na prestação de serviços.

4. Na hipótese, restou incontroversa a ocorrência de dano material, razão pela qual correta é a condenação em indenizar pelos danos materiais apurados.

5. Doutra banda, a responsabilidade de indenizar moralmente nasce com a inequívoca aferição do dano do atributo da personalidade afirmado. Daí porque não se concebe a busca da reparação civil simplesmente pela afirmação do consumidor de se julgar ofendido. No caso concreto, não obstante caracterizada falha na prestação de serviço, o consumidor dirigiu-se diretamente ao hotel e realizou o pagamento da diária ao hotel desejado, acarretando a resolução a contento do problema. Dessa forma, os transtornos sofridos não se mostram suficientes para gerar indenização a título de danos morais.

6. Recurso conhecido e parcialmente provido. Sentença reformada para excluir a condenação por danos morais. Sem custas adicionais. Sem honorários advocatícios, ante a ausência de recorrente vencido.

## ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Juizes da 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, DEMETRIUS GOMES CAVALCANTI - Relator, WILDE MARIA SILVA JUSTINIANO RIBEIRO - Vogal, FLÁVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA - Vogal, sob a Presidência do Senhor Juiz DEMETRIUS GOMES CAVALCANTI, em proferir a seguinte decisão: **CONHECIDO. PARCIALMENTE PROVIDO. UNÂNIME**, de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 17 de julho de 2012



Certificado nº: 4D BC 53 A4 00 04 00 00 0C D6  
18/07/2012 - 17:02

**Juiz DEMETRIUS GOMES CAVALCANTI**  
Relator

## RELATÓRIO

O MM. Juiz de Direito do 3º Juizado Especial Cível da Circunscrição Judiciária de Taguatinga julgou procedente o pedido indenizatório, condenando a primeira ré a pagar à autora os valores de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a título de dano moral e R\$ 2.538,10 (dois mil, quinhentos e trinta e oito reais e dez centavos) pelos danos materiais sofridos.

A recorrente interpôs recurso inominado (fls. 72/85), alegando, em preliminar, a imprescindibilidade da concessão de efeito suspensivo e, no mérito, a culpa exclusiva da consumidora, já que não houve vício na prestação de serviços.

Aduz ainda não ter havido dano material, já que não há responsabilidade da empresa ré/recorrente em relação ao evento e, via de consequência, inexistente também o dano moral e, se eventualmente ele for existente, a sua fixação foi desproporcional.

Requer, por fim, a concessão do efeito suspensivo ao recurso, bem como a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos feitos na inicial.

Preparo, fls. 87/88.

Recurso recebido no efeito devolutivo somente (fl. 89).

Contrarrazões, fls. 91/96.

É o breve relatório.

## V O T O S

**O Senhor Juiz DEMETRIUS GOMES CAVALCANTI - Relator**

**O Senhor Juiz de Direito DEMETRIUS GOMES CAVALCANTI –  
Relator**

Porquanto cabível e tempestivo, conheço do recurso.

A recorrente alega, em preliminar, a necessidade do recebimento do recurso em seu duplo efeito.

Não lhe assiste razão.

Como bem asseverou o ilustre magistrado *a quo*, a recorrente não declinou qualquer situação de dano irreparável a justificar a concessão de efeito suspensivo, razão pela qual, correto é o recebimento do recurso tão somente no efeito devolutivo.

Rejeito, portanto, a preliminar arguida.

No mérito, afirma a ré/recorrente que os transtornos pelo erro na grafia do bilhete de viagem se deram por sua culpa exclusiva, já que a consumidora não conferiu os documentos que lhe foram entregues na véspera da data marcada para o voo.

A empresa recorrente sustenta que não praticou qualquer ato que pudesse ensejar os danos materiais e/ou morais alegados pelo consumidor, não passando o episódio de mero aborrecimento e transtorno, comuns da vida em sociedade.

Assiste-lhe razão, em parte, consoante se dispõe.

A situação narrada configura sim falha na prestação de serviço,

nos termos consignados no Código de Defesa do Consumidor, já que é obrigação da empresa emitir os bilhetes de viagem em consonância com os dados fornecidos pelos consumidores.

Na hipótese, a empresa não se acurou de conferir ou atualizar os dados que já constavam em seu sistema, em razão de outros contratos anteriores da consumidora, vindo a emitir bilhete com erro na grafia do nome da consumidora.

Por outro lado, existe a presunção, pelo consumidor, de que a agência deva trabalhar com zelo e profissionalismo de modo a conferir adequadamente os dados fornecidos e, em caso de dúvidas, entrar em contato para esclarecê-las.

Dessa forma, não há como prosperar a alegação de que a responsabilidade era do consumidor e, sendo a responsabilidade objetiva, nos termos do CDC, deve ela arcar com eventuais danos decorrentes da falha na sua prestação de serviços.

Caracterizada a falha na prestação de serviços e a responsabilidade da recorrente, correta é a sentença que a condenou pelos danos materiais devidamente comprovados nos autos.

Todavia, não verifico presente dano moral.

O transtorno decorrente da falha na prestação de serviços da recorrente existiu, mas a compra de outro bilhete para substituir aquele erroneamente emitido foi suficiente para resolver o problema a contento.

O dano moral viola direitos não patrimoniais, como a honra, a imagem, a privacidade, a autoestima, o nome, a integridade psíquica, dentre outros, consistindo em ofensa aos princípios éticos e morais que norteiam nossa sociedade. E não é a simples afirmação do consumidor de que se acha moralmente ofendido que enseja a compensação pelo suposto dano.

Na hipótese, a meu ver, não foi comprovada qualquer violação destes direitos. O que houve, por certo, foi a falha na prestação de serviços da recorrente que foi devidamente sanada com a iniciativa da consumidora em adquirir, por meios próprios, outro bilhete, sendo que esse prejuízo está sendo sanado por

meio da reparação estabelecida pela sentença ora questionada.

É indiscutível que a situação vivida pela autora/recorrida, lhe trouxe aborrecimentos e dissabores, contudo, não em proporção suficiente para causar dano a um atributo de sua personalidade, ainda mais quando se extrai que o problema foi sanado com a simples aquisição de outro bilhete de transporte aéreo.

Ante o exposto, DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO para reformar a sentença proferida, excluindo a condenação a título de danos morais e mantendo o *decisum* nos demais termos.

É como voto.

**A Senhora Juíza WILDE MARIA SILVA JUSTINIANO RIBEIRO - Vogal**

Com o Relator.

**O Senhor Juiz FLÁVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA - Vogal**

Com a Turma.

## **DECISÃO**

CONHECIDO. PARCIALMENTE PROVIDO. UNÂNIME.