

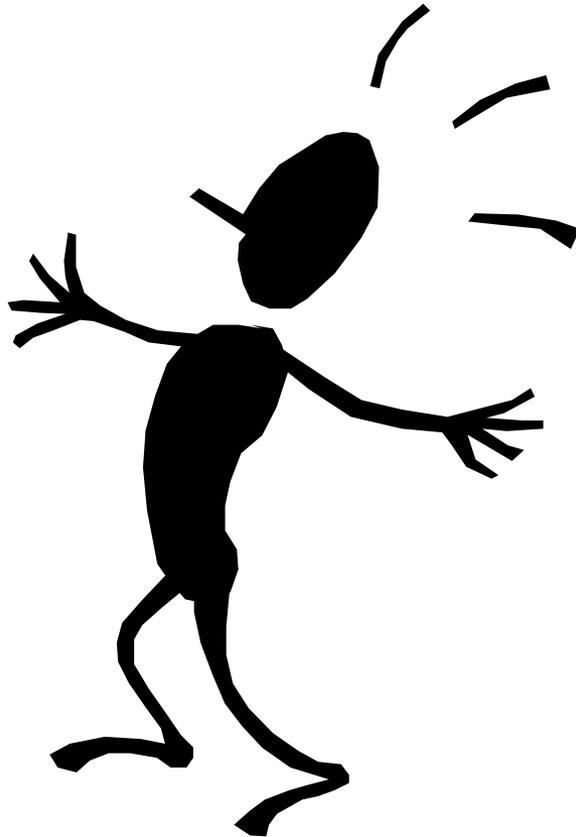
Direito do Consumidor e Turismo.

Serviços Hoteleiros.

PLÍNIO LACERDA

- ▶ Promotor de Justiça – MG
 - ▶ Prof. da UFJF e FGV
 - ▶ Mestre em Direito

Cláusula Surpresa



Da Proteção Contratual

- ▶ Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Hotel Sofitel Rio de Janeiro Copacabana – Prática abusiva



EXIGENCIA DE CARTÃO DE CRÉDITO PARA PAGAMENTO ANTECIPADO



Constituição Federal

- ▶ **Dos Direitos e Garantias Fundamentais**
Art. 5º -
- ▶ **II - ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei**

Retenção de bagagens



CÓDIGO CIVIL

- ▶ Do Penhor Legal
- ▶ Art. 1.467. São credores pignoratícios, independentemente de convenção:
- ▶ I – os hospedeiros, ou fornecedores de pousada ou alimento, sobre as bagagens, móveis, jóias ou dinheiro que os seus consumidores ou fregueses tiverem consigo nas respectivas casas ou estabelecimentos, pelas despesas ou consumo que aí tiverem feito;

Reclamações consumidores



SINDEC

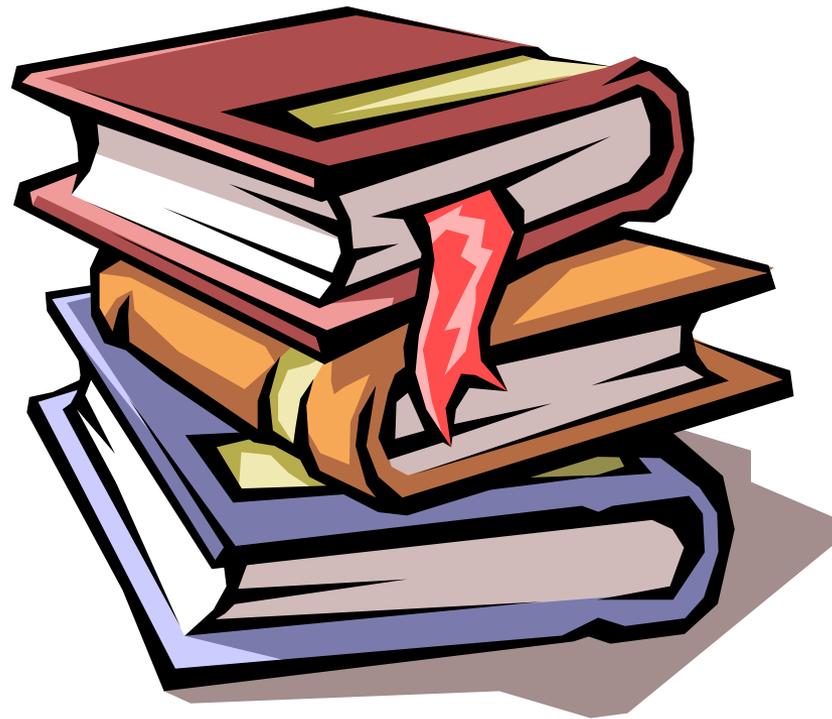
- ▶ **Cobrança indevida/abusiva –**
- ▶ HOTEL IMPERADOR (BLASI & BLASI LTDA
- ▶ CANDICE APART HOTEL(MAGIC ISLAND & CIA LTDA ME
- ▶ **Venda/Oferta/publicidade enganosa.**
- ▶ DEL VALE HOTEL E RESTAURANTE
- ▶ HOTEL CANAA LTDA – ME
- ▶ **Dano material/pessoal decorrente do serviço**
- ▶ ENOTEL HOTELS E RESORTS S/A
- ▶ **Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)**
- ▶ HOTEL-RAIO DE SOL (ESTANCIA RAI0 DE SOL PRAIA CLUBE)
- ▶ THERMAS DI ROMA HOTEL CLUBE
- ▶ COOHINBRA - COOPERATIVA HOTELEIRA INTERCAMBIAL DO BRASIL
- ▶ **Serviço em desacordo com norma/lei**
- ▶ TOURIST HOTEL(POUSADA HOTEIS E COMERCIO LTDA ME
- ▶ **Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)**
- ▶ MAYTE MOTEL(FRANK CASTELO BRANCO MARQUES-ME

Procon-SP

- ▶ **Procon-SP realizou 496 atendimentos relacionados a hospedagem em 2011:**
- ▶ 13,1% - em relação a má qualidade de serviços
- ▶ 21,6% - problemas de cobrança
- ▶ 20,4% - em relação a oferta.



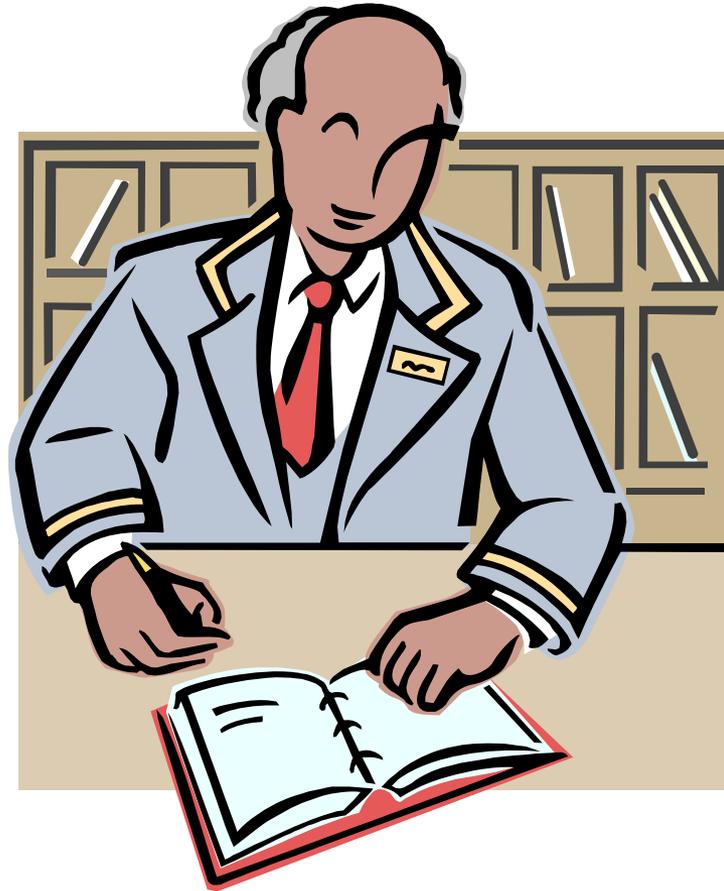
Legislação



Legislação Aplicável

- ▶ lei n° 6.505, de 1977 (Revogada);
- ▶ Deliberação Normativa n° 429/ 2002 Embratur.
- ▶ **(revoga Deliberação Normativa n° 387/1998).**
- ▶ Lei n. 11.771/2008 - LEI GERAL DE TURISMO.
- ▶ Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem
- ▶ Portaria 17/2010 – Ministério Turismo **(sem efeito**
Regulamento do Sistema Oficial de Classificação de Meios de
Hospedagem)
- ▶ Decreto 7381/10
- ▶ CDC, CC.

Aplicação CDC.



REGULAMENTO GERAL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

- ▶ Art. 12 - ...
- ▶ Parágrafo único - Os Regulamentos Internos dos estabelecimentos **deverão observar, fielmente, as disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078/90).**

Práticas abusivas



Ausência de informação prévia

- ▶ Não informar que barbeador, gel barba, pente são cobradas à parte.
- ▶ Não informar previamente o preço para lavar ou passar roupas.

REGULAMENTO GERAL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

- ▶ **Art. 14** - Todo e qualquer preço de serviço prestado e cobrado pelo meio de hospedagem **deverá ser previamente divulgado e informado** em impressos e outros meios de divulgação de fácil acesso ao hóspede.

CDC.

- ▶ Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:
- ▶ VI – executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

taxa de turismo – “Room tax”

- ▶ Cobrar taxa de turismo sem informar previamente ao cliente, **bem como deixar de informar que tal taxa é meramente opcional**

CDC

- ▶ Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:
- ▶ IV – prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;
- ▶ V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

taxa de serviço

- ▶ **Cobrança de taxa de serviço**
- ▶ (serviço já incluso diária)
- ▶ **Cobrança tarifa/telefone ligação a cobrar,**
- ▶ **Cobrança tarifa de telefone além do valor real da chamada,**
- ▶ **Cobrança de taxa Cofre do aptp, uso da internet.**

Consumidor não é obrigado a pagar taxa de serviço em hotéis

- ▶ **Self-service**

Alguns restaurantes da modalidade self-service cobram a taxa de 10%, mas não deveriam.

- ▶ prática não se justifica, pois é o próprio cliente que se serve.

- ▶ Se a justificativa for que o garçom leva a bebida até a mesa, vale lembrar que o pagamento da taxa é facultativo

REGULAMENTO GERAL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

- ▶ **Art. 12** - O meio de hospedagem deverá incluir nos **impressos distribuídos, ou nos meios de divulgação utilizados, ainda que de forma sintética e resumida, todos os compromissos recíprocos entre o estabelecimento e o hóspede**, especialmente em relação a:
 - ▶ **I - serviços incluídos no preço da diária;**
 - ▶ **II - importâncias ou percentagens que possam ser debitadas à conta do hóspede, inclusive, quando aplicável, o adicional de serviço para distribuição aos empregados;**
 - ▶ **III - locais e documentos onde estão relacionados os preços dos serviços não incluídos na diária, tais como estacionamento, lavanderia, telefonia, serviços de quarto e outros;**
 - ▶ **IV - possibilidade da formulação de reclamações para a EMBRATUR, para o Órgão Estadual de Turismo e para o órgão local de Defesa do Consumidor, cujos telefones devem ser divulgados.**

Art. 39, V do CDC.

- ▶ Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:
- ▶ V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Cobrança de Tributos

- ▶ **cobrança de percentual de ISS.**



ACP – BA

Olimpio Coelho Campinho Junior

- ▶ HOTELARIA ACCOR BRASIL SA,
- ▶ Hotel Mercure Salvador e o
- ▶ Hotel Sofitel Salvador,.
- ▶ **abster-se de exigir dos hóspedes com os quais contrata o pagamento de importância a título de Imposto sobre Serviço de Qualquer Natureza**



Recusar Hospedagem em razão de pacotes



O GLOBO

- ▶ Fonte: Jornal O Globo
- ▶ **Hotéis, pousadas e resorts que, nos feriados festivos (Natal, Réveillon, Carnaval, Semana Santa etc.) só oferecem "pacotes" de hospedagem - prática abusiva, pois frustra a liberdade de escolha do consumidor e configura o ilícito da **consumação mínima obrigatória.****

REGULAMENTO GERAL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

- ▶ Art. 8º – Os contratos para reserva de acomodações e hospedagem deverão ser sempre consubstanciados por documentos escritos, constituídos de:
- ▶ § 1º – Respeitadas as reservas confirmadas, **o estabelecimento não poderá se negar a receber hóspedes, salvo por motivo justificável ou previsto na legislação em vigor.**

Recusa de Hóspede

- ▶ Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:
 - ▶ II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

CDC.

- ▶ Art. 39 – É vedado ao fornecedor...
- ▶ IX – recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

Aumento abusivo

- ▶ Art. 39 – É vedado ao fornecedor...
- ▶ X – elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável



RIO+20

- ▶ **Hotéis vão reduzir diária em até 35%**
- ▶ Abusos:
- ▶ Aumento abusivo dos preço diárias
- ▶ Recusa atendimento hospedagem para poucos dias.(pacote).
- ▶ problema principal é o preço alto cobrado por hotéis, agravado pela prática de cobrar por pacotes completos, fazendo com que os hóspedes tenham que pagar por um período longo mesmo que a hospedagem seja só por três dias



Prática “overbooking”

- ▶ Praticar “over booking” em quaisquer períodos, principalmente férias e eventos.

Publicidade enganosa

REGULAMENTO GERAL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

- ▶ **Art. 16** - Os preços serão livremente fixados e praticados por todos os meios de hospedagem, observada a legislação pertinente.
- ▶ **Parágrafo único** - Os preços serão sempre expressos em moeda nacional, admitindo-se, para fins promocionais, que os mesmos sejam divulgados no exterior em moeda estrangeira, observada a cotação correspondente prevista no câmbio oficial.
- ▶ **Art. 17** - É expressamente vedada a utilização de qualquer espécie de artifício ou documento, por meio de hospedagem, com o intuito de induzir o consumidor sobre classificação inexistente, ou diversa daquela efetivamente atribuída ao estabelecimento.
- ▶ **Parágrafo único** - A adoção do procedimento referido neste artigo **caracterizará a prática de propaganda enganosa mencionada na Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).**

Cancelamento reservas

- ▶ **Cancelamento reservas sem comunicação ao hóspede.**

Reserva de hospedagem

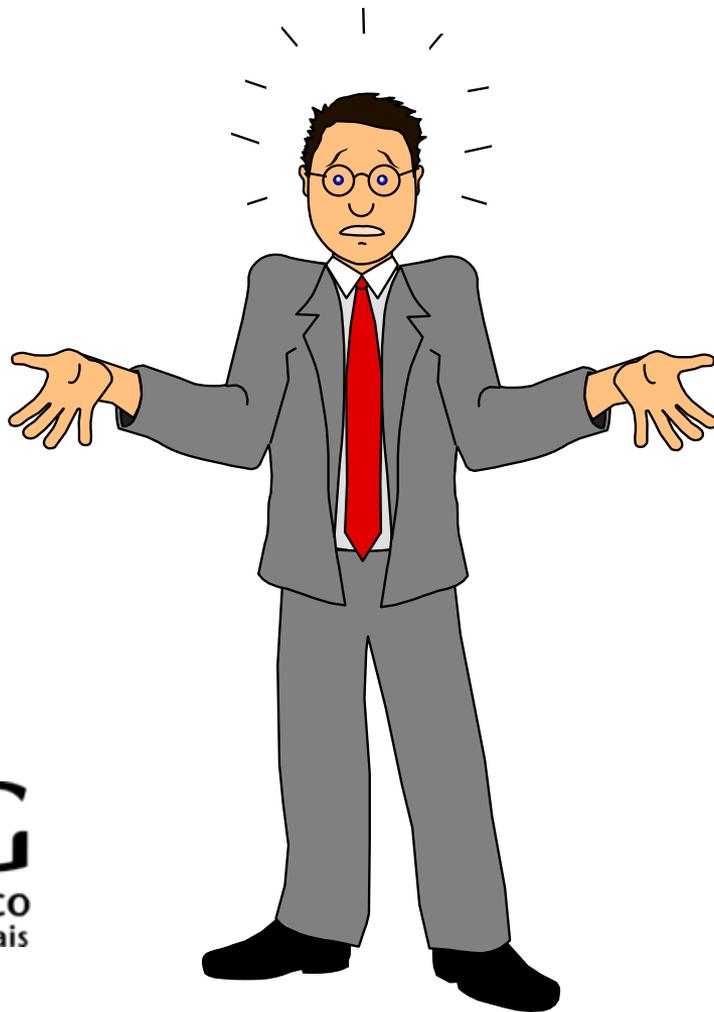
REGULAMENTO GERAL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

- ▶ **Art. 8º** - Os contratos para reserva de acomodações e hospedagem deverão ser sempre consubstanciados por documentos escritos, constituídos de:
 - ▶ ...
 - ▶ **§ 1º** - Respeitadas as reservas confirmadas, o estabelecimento não poderá se negar a receber hóspedes, salvo por motivo justificável ou previsto na legislação em vigor.
 - ▶ **§ 2º** - **Será vedada** a utilização, em qualquer procedimento ou documento que consubstancie o contrato referido neste artigo, de **condição ou cláusula abusiva a que se refere o artigo 51, da Lei nº 8.078, de 11/09/90 (Código de Defesa do Consumidor)**.
 - ▶ **§ 3º** - Para os fins deste artigo, todos os compromissos do meio de hospedagem e os em relação a seus hóspedes, bem como as obrigações destes deverão ser divulgados adequadamente.

DES. ALEXANDRE CAMARA

- ▶ **0405354-55.2008.8.19.0001**- APELACAO
- ▶ Julg: 06/06/2012 – 2ªC.CIVEL-TJRJ
- ▶ Direito do consumidor. "Pacote turístico" adquirido na agência de viagens demandada. **Autor que, ao chegar ao hotel contratado com um dia de atraso, foi informado de que teve sua reserva cancelada, mesmo tendo efetuado o pagamento de seis diárias.** Recusa da agência de viagens contratada de resolver a situação. Autora que teve que arcar novamente com o custo de hospedagem do seu pai em outro hotel. Pagamento e contrato efetuados diretamente com a agência de viagens. Condenação ao pagamento de indenização por dano material e compensação por dano moral. Recurso dos autores requerendo a majoração do valor da condenação. Correto o valor da condenação fixado na decisão monocrática, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Recurso desprovido.

Como desistir com “*No-show*”



Direito a desistencia

- ▶ Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.
- ▶ Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados

PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 281, DE 2012

“Art. 49. O consumidor pode desistir da contratação a distância, no prazo de sete dias a contar da aceitação da oferta ou do recebimento ou disponibilidade do produto ou serviço, o que ocorrer por último.

§ 1º.....

§ 2º Por contratação a distância entende-se aquela efetivada fora do estabelecimento, ou sem a presença física simultânea do consumidor e fornecedor, especialmente em domicílio, por telefone, reembolso postal, por meio eletrônico ou similar.

§ 3º Equipara-se à modalidade de contratação prevista no § 2º deste artigo aquela em que, embora realizada no estabelecimento, o consumidor não teve a prévia oportunidade de conhecer o produto ou serviço, por não se encontrar em exposição ou pela impossibilidade ou dificuldade de acesso a seu conteúdo.



PROPOSTA ESTRATÉGICA DE
ORGANIZAÇÃO TURÍSTICA
COPA DO MUNDO 2014
BRASIL



- ▶ Obrigado!
- ▶ pliniolacerda@mp.mg.gov.br



Decreto 7381 / 10

- ▶ **Art. 20.** Na ocorrência de cancelamento ou solicitação de reembolso de valores referentes aos serviços turísticos, a pedido do consumidor, eventual multa deverá estar prevista em contrato e ser informada previamente ao consumidor.
- ▶ **Parágrafo único.** Quando a desistência for solicitada pelo consumidor em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte do prestador de serviço não caberá multa, e a restituição dos valores pagos e ônus da prova deverão seguir o disposto na Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Portaria 17/2010 - Ministério Turismo - Revoga Deliberação da EMBRATUR nº 376/97 e Torna sem efeito Regulamento do Sistema Oficial de Classificação de Meios de Hospedagem aprovado Deliberação da EMBRATUR nº 429/2002.

O MINISTRO DE ESTADO DO TURISMO, no uso das atribuições que lhe confere o inciso II, do parágrafo único, do art. 87 da Constituição, e Considerando o disposto no Decreto nº 4.898, de 26 de novembro de 2003, que transferiu competências da EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo para o Ministério do Turismo;

resolve:

- ▶ Art. 1º Tornar sem efeito o Regulamento do Sistema Oficial de Classificação de Meios de Hospedagem aprovado pela Deliberação Normativa da EMBRATUR nº 429, de 23 de abril de 2002.
- ▶ O Art. 2 Revogar a Deliberação Normativa da EMBRATUR nº 376, de 14 de maio de 1997.
- ▶ Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.
- ▶ LUIZ EDUARDO P. BARRETTO FILHO