

**SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA - UFJF**

**ALINE CRISTINA MOURA BADARÓ**

**A IMPORTÂNCIA DO DIREITO APLICADO AOS MEIOS DE HOSPEDAGEM**

Barbacena

2006

**SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA - UFJF**  
**MBA EM HOTELARIA**

**ALINE CRISTINA MOURA BADARÓ**

**A IMPORTÂNCIA DO DIREITO APLICADO AOS MEIOS DE HOSPEDAGEM**

Monografia apresentada ao Curso de Pós-graduação MBA em Hotelaria do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial em parceria com a Universidade Federal de Juiz de Fora como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista.

Linha de pesquisa: Legislação Hoteleira

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Sandra Lúcia Magri

Barbacena

2006

**HOTEL -ESCOLA SENAC GROGOTÓ/ UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE  
FORA  
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO MBA – ADMINISTRAÇÃO HOTELEIRA**

**A IMPORTÂNCIA DO DIREITO APLICADO AOS MEIOS DE HOSPEDAGEM**

**ALINE CRISTINA MOURA BADARÓ**

Monografia de conclusão de curso submetida à Banca Examinadora designada pelo Curso de Pós-graduação MBA em Administração Hoteleira, realizado em parceria do Hotel-Escola Senac Grogotó com a Universidade Federal de Juiz de fora, como parte dos requisitos necessários à obtenção de grau de Especialista em Administração Hoteleira.

Aprovada, em 17 de fevereiro de 2006.

Por:

---

Prof<sup>a</sup>. Mestranda Sandra Lúcia Magri  
Orientadora – Universidade Presidente Antônio Carlos - UNIPAC

---

Prof<sup>a</sup>. Mestranda Nicássia Feliciano Novôa  
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC / MG

---

Prof<sup>a</sup>. Mestre. Hozana Aparecida do Sacramento

Escola Preparatória de Cadetes do Ar / Ministério da Defesa

Dedico este trabalho aos meus  
pais,  
em especial à minha mãe, pelo  
amor e  
pela dedicação incomensuráveis e  
cuja  
lição de vida é a dignidade.

Aos meus irmãos Eduardo e  
Viviane,  
pelo carinho, paciência e apoio.  
A Badaró Produções pela  
realização  
de alguns sonhos.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, razão de tudo!

Aos meus pais, por mais esta vitória, ensinamentos e lições de vida.

Aos meus irmãos pelo afeto, incentivo, companheirismo e muita nas horas em que eu estava esgotada.

Ao Luiz Carlos Freitas, a quem posso chamar de Mestre, Conselheiro. Uma das pessoas mais sábias que conheci durante todos esses anos. Por todos os ensinamentos, os quais guardarei para o resto da vida.

À amiga Juliana Tavares pelas inúmeras conversas polêmicas, agradável convivência do dia – a- dia.

À Sandra Magri, minha orientadora, pela confiança depositada em mim.

Aos amigos, Fabiana, Suzana, Diego e Flávia por não me deixarem perder a hora, aos sábados.

Ao Ronan, por sua van sempre lotada, mas como um “Coração de Mãe”.

Ao poeta Bezerra da Silva.

Ao Hotel Senac Grogotó, professores, funcionários, instrutores, alunos, gerentes e amigos.

A todos da minha turma, aos amigos que conquistei e que serão sempre amigos, sempre.

## EPÍGRAFE

*“É melhor tentar e falhar, que preocupar-se e ver a vida passar.*

*É melhor tentar, ainda que em vão, que sentar-se fazendo nada até o final. Eu prefiro na chuva caminhar, que em dias tristes em casa me esconder. Prefiro ser feliz embora louco, que em conformidade viver.*

*(Martin Luther King)*

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
<b>Capítulo I</b>	
1. Ética na Conduta dos Profissionais dos Meios de Hospedagem.....	12
1.1 Definição	
Sucinta.....	12
1.2 Comportamento dos profissionais diante de problemas graves e corriqueiros existentes nos meios de hospedagem.....	15
1.2.1 Os direitos do hóspede ao se machucar nas dependências do hotel se não houve aviso de periculosidade.....	16
1.2.2 Os direitos do hotel quando o hóspede causa danos ao patrimônio do hotel.....	17
1.2.3 O que se faz quando um hóspede abusa sexualmente de uma funcionária.....	18
1.2.4 Procedimentos tomar com o hóspede embriagado que cause perturbação.....	19
1.2.5 Como proceder quando o hóspede perde objeto na unidade habitacional.....	20
1.2.6 A responsabilidade nos casos de furtos e roubos ocorridos dentro do empreendimento hoteleiro.....	21
1.2.7 Os direitos do hóspede no caso de <i>overbooking</i> com reserva feita.....	22

1.2.8 O que um hóspede deve fazer quando se sente lesado por propaganda enganosa.....23

1.3 - Considerações

Finais.....24

Legenda

Bibliográfica.....24

## **Capítulo II**

2.1 A Cidade de Barbacena.....26

2.2 Turismo, lazer e eventos.....28

2.3 Importância da aplicação da legislação e da qualificação profissional.....29

## **Capítulo III**

3.1 - A Importância do Direito aplicado no Turismo e nos Meios de Hospedagem.....33

3.2 - O Direito do Consumidor Turístico e da Profissão Turística.....35

3.3 - Situações Específicas da Legislação Hoteleira e a deficiência do Direito.....37

3.4 - A Imagem do Turismo e dos Meios de Hospedagem Brasileiros no Exterior.....40

**3.5 - A Imagem do Turismo e dos meios de Hospedagem na cidade de Barbacena.....42**

**CONCLUSÃO.....44**

**REFERÊNCIAS**

**BIBLIOGRÁFICAS.....46**

**ANEXOS**

## RESUMO

**Palavras - chave:** hotelaria, precaução, justiça, solução.

Este trabalho trata essencialmente dos Meios de Hospedagem e das variáveis decorrentes do cotidiano desses estabelecimentos, como as eventuais questões problemáticas com as quais os funcionários devem lidar. Assim, busca-se a previsão dessas questões para pré-elaborar um proceder em relação a elas, no sentido de solucionar-las.

Dá importância do Direito do Turismo, para os hóspedes, funcionários e administração, mas observando que a proteção não só pertence à “Empresa Turismo”, como também do próprio turista, sendo fundamental assegurar-lhe seus direitos.

A pesquisa da aplicabilidade de treinamentos, de qualificações profissionais, busca prover um profissional bem treinado, de modo a manter a boa organização e a imagem dos meios de hospedagem.

No caso do estudo em questão são efetuadas pesquisas de campo, análise documental em material bibliográfico, entrevista com estudiosos do assunto, advogados e docentes, em sua maioria. Detectam-se situações embaraçosas, mas comuns nos meios de hospedagem. O presente estudo observou ainda que muitos profissionais da área não sabem como atuar e qual processo deve ser adotados perante determinadas situações.

A importância da aplicabilidade da legislação hoteleira se dá na ênfase de constituir um ambiente com padrões básicos de sociabilidade, ambiente este inerente à oferta de um serviço de qualidade. Não há a pretensão de esgotar o assunto, posto ser este assunto complexo e de difícil definição.

## SUMMARY

This work is essentially about the Means of Lodging and of the current variables of the daily of those establishments, as the eventual problematic subjects with which the employees should work. Thus, the forecast of those subjects is looked for to pré-elaborate a to proceed in relation to them.

Of there importance of the Right of the Tourism, for the guests, employees and administration; but observing that the protection not only it belongs to the " Company tourism ", but also of the own tourist, being fundamental to assure it its rights.

The research on trainings, of professional qualifications, looks for to provide a professional well trained, in way to maintain the good organization and the image of the lodging means.

In the case of the study in subject field researches are made, documental analysis in bibliographical material, glimpses with specialists of the subject, lawyers and educational in its majority. It is detected situations you deplored, but common in the lodging means. The present study observed although many professionals of the area don't know as acting and which process should be adopted before certain situations.

The importance of applying the hotel legislation gives he/she/it in the emphasis of constituting an atmosphere with basic patterns of sociability, set this inherent one to the offer of a quality service. There is not the pretense of draining the subject, position to be this complex subject and of difficult definition.

**Word-Key's:** cases, solution, to illuminate, procedures, to avoid, justice.

## INTRODUÇÃO

Considerando que os meios de hospedagem brasileiros atualmente têm sido apontados como uma das áreas com maior capacidade de geração e renda, sendo por isso estratégica para o desenvolvimento do nosso país, dados divulgados pela Associação Brasileira de Indústrias e Hotéis (ABIH nacional) apenas no setor de hospitalidade, com seus 18 mil meios de hospedagem, que representam um patrimônio imobilizado em torno de U\$10 bilhões, já são mantidos cerca de um milhão de empregos, entre diretos e indiretos (ABIH NACIONAL 2005).

O objetivo geral deste trabalho é mostrar que é possível lidar com os problemas habituais nos Meios de Hospedagem de uma forma mais profissional. No momento da prestação de assistência, quando possível fazê-lo, como na maioria dos casos, os funcionários, hóspedes que estejam próximos à vítima, não sabem ou se perdem na conduta a seguir. E, há carência de mão-de-obra qualificada para lidar com essas situações lamentáveis, mas comuns.

Segundo a ABIH (Associação Brasileira de Indústrias e Hotéis) que, nos últimos anos, foram realizados no Brasil vultuosos investimentos na área de turismo e hotelaria e, por esse motivo, os meios de hospedagem têm que trabalhar e manter sua imagem, pois é dela que os mesmos sobrevivem, não permitindo que esses problemas habituais tomem tamanha proporção a ponto de arruinar o nome da Empresa.

Nomeadamente no estudo dessa viagem problemática nos meios de hospedagem, mostramos, no Capítulo I, os problemas costumeiros, como por exemplo, hóspedes embriagados, hóspedes que causam danos ao patrimônio, dentre outros acontecimentos, nos meios de hospedagem.

Abordamos casos em que se encontra o hóspede cometendo ou sofrendo infrações; acidentes graves e males súbitos de saúde; outras situações de doença; acidentes sem gravidade e pagamento das despesas médicas; com abordagens do procedimento de hospedagem, entrevistas com profissionais da área e material bibliográfico. Tal estudo decorre do entendimento de que para as empresas que pretendem manter ou ampliar seu espaço no mercado globalizado, a qualidade e principalmente a imagem são essências e só são obtidas através de mão - de - obra qualificada e aquisição de conhecimento.

Reforçando este conhecimento, pesquisas recentes na área de Hospedagem citam que muitos dos problemas que chamamos de habituais, nos meios de hospedagem, são causados por um comportamento indevido do hóspede.

No Capítulo II, procuramos alcançar objetivos específicos falando da cidade de Barbacena, sobretudo dos atrativos do turismo, cultura, economia e lazer, da tranqüilidade da cidade, dos meios de hospedagem nela existentes, na atração de turistas. Citamos alguns casos acontecidos nos meios de hospedagem de Barbacena, através de um trabalho de campo e de como os funcionários devem reagir, se portar, diante de situações constrangedoras, inconvenientes e que medidas tomar dentro do plano de organização interna do trabalho.

No capítulo III, é abordada a importância do Direito aplicado ao Turismo e aos Meios de Hospedagem, citando situações específicas da legislação hoteleira, em se tratando não somente do consumidor, como também do profissional turístico.

Trata-se também da deficiência do Direito do Turismo referenciando-se às imagens hoteleiras, que caminha com o bom andamento e funcionamento da hospedagem. O presente estudo visa demonstrar a importância da instrução e treinamento dos funcionários para lidar com esse problema comum.

Ressalta-se a importância do processo de instrução e treinamento dos funcionários, os atos e atitudes, uma boa comunicação necessária para a garantia de sempre manter a excelente imagem da Empresa.

A conclusão dá a todos a noção da importância do tema abordado, da importância da informação, do treinamento e da qualificação dos funcionários dos Meios de Hospedagem para lidarem com esses tipos de transtornos comuns nos dias de hoje.

## CAPÍTULO I

### 1 - Ética na conduta dos profissionais dos “Meios de Hospedagem”.

1.1 – Definição Sucinta: Conjunto de normas morais pelas quais o indivíduo deve orientar seu comportamento na profissão que exerce.

Neste capítulo destacaremos o estudo do conceito de ética e sua importância para o mercado de trabalho nos meios de hospedagem, a evolução do turismo com sua história, os principais motivos que impulsionaram a atividade turística, a humanização do turismo e o mercado de trabalho, pois estes estão interligados e nos mostram como o mundo evoluiu, com a globalização e o avanço da tecnologia, criando produtos de alta qualidade e tendo um público cada vez mais exigente. Hoje o mundo vive uma crise mundial de valores, na qual o ser humano nunca sabe o que é correto é o que não é. A falta de conhecimento ou não entendimento da ética resulta em uma falta de segurança muito grande na vida e numa contínua ansiedade nas relações sociais que estão propensas a se organizar em torno de interesses particulares e não do direito e da justiça, contudo este fato se agrava ainda mais por causa da própria lógica dominante da economia e do mercado que é administrado pela competição, criadora de exclusões e oposições.

A discussão sobre ética moral dominou a sociedade e transformou a vida política e social do mundo profundamente, como por exemplo, a evolução da mulher no mercado de trabalho.

Conforme nos mostra Morim:

“A ética a serviço da revolução é inteiramente justificada pelas leis da história, pela concepção do mundo e, além disso, ela lhe fornece suas justificações morais” (MORIN, 2003,p.40).

Todos os profissionais e principalmente o profissional da área de Turismo e Hotelaria não só desejam como precisam se destacar como se fossem especiais. Exemplo disso, no momento que o profissional oferece um atendimento de menor qualidade, ou igual a qualquer outro concorrente, está em perigo de sobrevivência no mercado de trabalho. Para isto o marketing do personalizado faz uma pressão quase insuportável. Na busca de status, as pessoas querem se mostrar com bom gosto, elegância e estética. O cliente também quer

se sentir assim: especial, único, merecedor de toda atenção. A Ética tem que se coadunar com a realidade de todos que vivem num mesmo espaço social (local de trabalho), cheio de pressões e exigências.

Alguns conseguem atingir o momento maior de atendimento às próprias necessidades que é o da realização pessoal, talvez a própria Ética. É o momento individual em que o sujeito pode amar, sem interferir no outro. Pode ser curioso, alegre, otimista, inovador, ousado, humilde, justo, tranqüilo e, principalmente com uma verdade intrínseca inabalável.

Isso não quer dizer que podemos corromper as leis básicas de qualquer profissão. A luta é pelo original, pelo diferenciado, não por uma concorrência baseada em abaixar preços, e muitas vezes atacar e denegrir colegas de profissão.

Na visão de Antão de Moraes:

"Não é possível deixar esse assunto ao critério de cada profissional. Boas intenções, altos ideais de moralidade, nem sempre bastam para produzir soluções acertadas" (citação de Antão de Moraes, em discurso de posse no Tribunal de Ética de São Paulo, em A Gazeta de 11/06/1948, mencionado por José Renato Nalini, Ética Geral e Profissional - A Ética do Advogado, p. 185)

Portanto, podemos concluir que a ética disciplina o comportamento do homem, quer o exterior e social, quer o íntimo e subjetivo. Prescreve deveres para realização de valores. Não implica apenas em Juízos de valor, mas impõe uma diretriz considerada obrigatória pela sociedade.

Este conjunto de preceitos morais deve nortear a conduta do indivíduo no ofício que exerce, devendo necessariamente contribuir para a formação de uma consciência profissional composta de hábitos dos quais resultem integridade e a probidade, de acordo com as regras positivadas num ordenamento jurídico e da boa conduta profissional.

De forma, sintética, João Baptista Herkenhoff, exterioriza sua concepção de ética:

"O mundo ético é o mundo do "deve ser (mundo dos juízos de valor), em contraposição ao mundo do "ser" (mundo dos juízos de realidade). (obra cit.) Todavia, "a moral é a parte subjetiva da ética".

A moral disciplina o comportamento do homem consigo mesmo, trata dos costumes, deveres e modo de proceder dos homens para com os outros homens, segundo a justiça e a equidade natural.

Os princípios éticos e morais são na verdade os pilares da construção de um profissional que representa o Direito Justo, distinguindo-se por seu talento e principalmente por sua moral e não pelo efeito externo que possa causar.

Por fim, a ética profissional, deve ser estimada e desempenhada com máxima austeridade adotando-a antes mesmo de qualquer outro código, pois a moral juntamente com a ética deve ser cultivada para crescimento profissional e da instituição.

## **1.2 – Comportamento dos profissionais diante de problemas graves e corriqueiros, existentes nos meios de hospedagem.**

Foram selecionados alguns casos representando diferentes situações nos Meios de Hospedagem abordando problemas habituais tais como embriagues, acidentes, assédio sexual, furtos, perda de objetos, dentre outros.

Por meio de aprofundamento, foi definida a solução mais presumível para cada um dos casos, com a finalidade de esclarecer como funcionam os Meios de Hospedagem e quais são os procedimentos a serem tomados para evitar problemas entre os hóspedes e funcionários, envolvendo a justiça.

É essencial a análise de situações que ocasionam distúrbios na prestação de serviços de hospedagem, buscando suas respectivas soluções e atitudes a serem observadas. Em sentido estrito, no presente trabalho foi utilizado como eixo principal para as tomadas de soluções, o Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem, o Código de Defesa do Consumidor, o Novo Código Civil, o Código de Processo Civil e o Código Penal, além de outras normas relacionadas à cada situação abordada<sup>1</sup>.

Para selecionar os problemas foi tomado por base o conteúdo programático das aulas ministradas no curso de MBA – Administração Hoteleira, SENAC/ Barbacena – 2005. E também uma encenação apresentado pelos alunos do Curso Técnico de Hotelaria do SENAC/Barbacena.

A partir desse ponto, foram especificados alguns casos concretos que ocorrem freqüentemente durante a prestação de serviços de hospedagem. Desde a perturbação causada por um hóspede embriagado até assédio sexual entre hóspedes comparativos, utilizando pesquisas bibliográficas.

### **1.2.1 Os direitos do hóspede ao se machucar nas dependências do hotel se não houve aviso de periculosidade**

O hotel é obrigado a informar sobre qualquer produto ou serviço que seja nocivo à saúde ou à segurança ou que apresente periculosidade ao hóspede de acordo com o art. 9 do Código de Defesa do Consumidor<sup>13</sup>.

Quando o hóspede se acidenta sem que haja risco de vida, o hotel é obrigado, contratualmente a dar abrigo, segurança e socorrê-lo, apoiado pelo art.14 do Código de Defesa do Consumidor<sup>14</sup>. Podem ser feitos pequenos curativos no próprio estabelecimento já que a Embratur<sup>15</sup> prevê que todos os meios de hospedagem devem possuir equipamentos de primeiros socorros e funcionário com treinamento específico para o atendimento de situação simples ou preliminar ao atendimento de emergência.

Caso não seja possível resolver o problema no hotel, a gerência deve providenciar a pronta remoção do acidentado para o hospital, a clínica ou o consultório médico onde possa ser devidamente atendido.

O hotel é obrigado a arcar com todas as despesas médias e de outras razões do hóspede desde o momento em que este se acidenta até o momento que sai da unidade de tratamento e/ou recuperação.

### **1.2.2 Os direitos do hotel quando o hóspede causa danos ao patrimônio do hotel**

“As obrigações do hóspede não estão limitadas ao pagamento [...]”

O hóspede deverá comportar-se de maneira adequada tratando de forma respeitosa funcionários, outros hóspedes e o patrimônio físico do hotel de acordo com suas normas legislativas. Segundo o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor - O hóspede pode desistir do contrato no prazo de sete dias. Os valores devem ser pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão imediatamente e momentaneamente atualizado.

Caso essas circunstâncias não sejam respeitadas, haverá quebra de contrato, determinando a saída do hóspede do estabelecimento.

Tendo havido danos (artigo 212 do Código Penal de 01/01/999) materiais ou imateriais, o acusador será obrigado a ser indenizado e como estipulado no artigo 186 do Código Civil<sup>10</sup>, estará praticando ato ilícito.

### **1.2.3 O que se faz quando um hóspede abusa sexualmente de uma funcionária**

A partir do ocorrido, cabe à pessoa que sofreu o abuso registrar um boletim de ocorrência protegida pelo art. 163 do Código Penal<sup>18</sup>.

Os funcionários do hotel devem ser instruídos e treinados para enfrentar a situação em que o hóspede é inconveniente fazendo propostas indecentes e insinuações que atinjam negativamente a ética ou a moral.

Quando um fato desses ocorrer deve ser comunicado imediatamente à chefia da hospedagem que deverá registrar o fato e redobrar os cuidados em relação ao hóspede, observando todas as suas atitudes em relação aos outros hóspedes e todos os funcionários.

Não se pode deixar de citar que o hoteleiro sendo empregador pode ser responsabilizado civilmente, caso esteja ciente do acontecido e não tenha tomado providências para impedir a agressão aos seus funcionários.

Segundo o Art. 163<sup>18</sup> que trata de coação sexual – “Quem, por meio de violência, ameaça grave, ou depois de, para esse fim, a ter tornado inconsciente ou posto na impossibilidade de resistir, constranger outra pessoa a sofrer ou a praticar, consigo ou com outrem, ato sexual de relevo, é punido com pena de prisão de um a oito anos”.

#### **1.2.4 – Procedimentos a tomar com o hóspede embriagado que cause perturbação**

Antes de responder, devemos considerar o Art. 86 do Código Penal.

Quando um hóspede se encontra bêbado causando perturbação, os funcionários devem cuidar para que não ocorram brigas, discussões, agressões, sob pena de responder pelos danos havidos. O hotel deve tentar levar esse hóspede embriagado para seu apartamento. Caso o hóspede insista em prejudicar o bom andamento de sua estada, a polícia pode ser acionada, salvo que pelo art. 2954 do Código Penal, apresentar-se publicamente em estado de embriaguez de modo que cause escândalo ou coloque em perigo a segurança própria ou alheia, é crime. O hotel pode ser considerado culpado se persistiu em servir bebida alcoólica a um hóspede já em estado de embriaguez salvo art. 635 do Código Penal<sup>3</sup>.

Em conformidade com o Art. 86 do Código Penal – Pressuposto e efeitos – Se um alcoólico ou pessoa com tendência para abusar de bebidas alcoólicas praticar crime a que devesse aplicar-se concretamente prisão efetiva e tiver cometido anteriormente crime a que tenha sido aplicada também prisão efetiva, é punido com uma pena relativamente indeterminada sempre que os crimes tiverem sido praticados em estado de embriaguez ou estiverem relacionados com o alcoolismo ou com a tendência do agente. Art. 295 Embriaguez e intoxicação - 1 Quem, pelo menos por negligência, se colocar em estado de inimizabilidade derivado da ingestão ou consumo de bebida alcoólica ou de substância tóxica e, nesse estado, praticar um fato ilícito típico, é punido com pena de prisão até 5 anos ou com pena de multa até 600 dias de acordo com o Código Penal Brasileiro.

### **1.2.5 Como proceder quando o hóspede perde objeto na unidade habitacional**

Quando o hóspede deixa na unidade habitacional algum pertence, o que é comum, o primeiro procedimento a ser tomado é o registro do mesmo constando 13 Art. 9 do Código de Defesa do Consumidor – O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

Segundo o Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor – O fornecedor de serviço responde independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Embratur (Empresa Brasileira de Turismo) sua descrição, o número da unidade habitacional e o nome do hóspede ao qual pertence.

Em seguida o hotel deve entrar em contato com o hóspede utilizando as informações contidas na FRNH (Ficha Nacional de Registro de Hóspedes), a qual deverá conter o nome, endereço e telefone para contato.

No entanto, se não for possível realizar o contato, o habitual é o recolhimento do pertence no estabelecimento hoteleiro no prazo de um ano sendo doado após esse período.

Legalmente o procedimento a ser tomado é o que aborda os artigos. 1175/1170 do Código Civil<sup>16</sup>, afirmando que o pertence deverá ser entregue à autoridade judiciária ou policial com sua descrição e a declaração do hoteleiro.

O juiz publicará o pertence e sua descrição em edital com o prazo de dez dias para que seu respectivo dono reclame. Caso o prazo estipulado seja exonerado, o pertence será avaliado e alienado em leilão.

### **1.2.6 A responsabilidade nos casos de furtos e roubos ocorridos dentro do empreendimento hoteleiro**

O art. 1284 do Código Civil prevê que a responsabilidade em casos de furtos e roubos que tenham sido cometidos por funcionários, fornecedores, visitantes ou outros admitidos, é do hoteleiro.

É de responsabilidade do hospedeiro, como depositário, zelar pelas bagagens de seus hóspedes, devido à responsabilidade contratual equiparada ao depósito necessário.

Essa responsabilidade só cessa nos casos nos quais ocorrem violências, assaltos à mão armada, que não poderiam ser evitados, ou se provando que a culpa foi do hóspede.

### **1.2.7 Os direitos do hóspede no caso de *overbooking*<sup>2</sup> com reserva feita**

Ao fazer uma reserva, o hotel está assumindo a obrigação de hospedar e terá que cumpri-la, mesmo que não tenha havido estipulação de uma sanção correspondente.

O consumidor que, tendo feito a reserva de acomodação, apresentar-se à recepção no prazo e nas condições estipuladas, mas não for hospedado, poderão ir ao judiciário, inclusive para pretender indenização por danos materiais e/ou morais, caso os tenha sofrido e possa prová-los. Pelo art.22 do Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem<sup>6</sup>, o hotel ao praticar o *overbooking*<sup>2</sup>, estão assumindo um risco. A prática existe devido à desconfiança de que há, junto das agências de viagens, o cancelamento de reservas na última hora o que faz com que o hotel reserve mais unidades habitacionais do que tem, já prevendo um número indeterminado de desistências. Quando não há desistências ocorre o *overbooking*<sup>2</sup>, e o hotel não pretendendo causar mais transtornos, pode propor ao hóspede lesado, reserva em outro hotel de mesma categoria, com os mesmos custos, responsabilizando-se pelo transporte e todo procedimento da reserva do hóspede para outro hotel.

### **1.2.8 - O que o hóspede deve fazer quando é lesado por propaganda enganosa**

O hotel tem como obrigação apresentar em seus serviços de marketing exatamente o que oferece ao seu cliente, para que não existam futuros constrangimentos com relação à propaganda enganosa.

A partir do constatado de que o hotel não apresenta as especificações contidas em *folders* ou qualquer outro objeto de mídia e, se for provado a existência de propaganda enganosa, sobre a qual versa o Art. 37 do Código de Defesa do Consumidor<sup>11</sup>, o hotel é obrigado por decisão do cliente lesado a cumprir com o produto ou serviço que lhe foi vendido; oferecer outro produto de valor equivalente; rescindir o contrato e efetuar a devolução total da quantia paga e das perdas e danos segundo o Art. 35 do Código de Defesa do Consumidor<sup>12</sup>.

### 1.3 - Considerações finais

A partir de pesquisas realizadas pela EMBRATUR (Empresa Brasileira de Turismo) foi possível compreender os hábitos dos hóspedes e seus principais problemas, podendo, assim, criar mecanismos de solução, consoantes às normas brasileiras que regem direta e indiretamente o setor.

Deve-se citar que os mecanismos criados levaram em conta além do Código de Defesa do Consumidor, Código Penal, Código Civil e o Regulamento Geral dos meios de hospedagem preservar sempre, em primeiro plano, a integridade psíquica e física dos hóspedes. As diferentes situações que ocorrem diariamente no setor hoteleiro entre o empreendimento e o hóspede recebem alternadas soluções, as quais são analisadas de modos distintos de acordo com suas características.

A obtenção de uma resposta é advinda de uma série de análises que envolvem os direitos dos clientes e do mesmo modo os do estabelecimento, cabendo a cada parte arcar com as conseqüências a partir do problema ocorrido. A não participação no processo de resolução de uma das partes dificulta a atuação da lei impossibilitando assim a rápida tomada de decisões e a conclusão do caso, de acordo com o Art. 1284, parágrafo único do Código Civil.

Todavia, chegou se a conclusão de que a melhor opção é não deixar que tais situações ocorram, por falta de técnicas e treinamentos constantes para os funcionários do setor hoteleiro, evitando o mau andamento da prestação de serviços<sup>1</sup>.

---

1 – Jurisprudências, bibliografias e códigos consultados.

2 Termo técnico usado em hotelaria, para determinar quando são efetuadas um maior número de vendas de unidades habitacionais, do que o número existente.

3 Art. 86 do Código Penal - Pressupostos e efeitos - 1 Se um alcoólico ou pessoa com tendência para abusar de bebidas alcoólicas praticar crime a que devesse aplicar-se concretamente prisão efetiva e tiver cometido anteriormente crime a que tenha sido aplicada também prisão efetiva, é punido com uma pena relativamente indeterminada sempre que os crimes tiverem sido praticados em estado de embriaguez ou estiverem relacionados com o alcoolismo ou com a tendência do agente.

4 Art. 295º Embriaguez e intoxicação - 1 Quem, pelo menos por negligência, se colocar em estado de inimputabilidade derivado da ingestão ou consumo de bebida alcoólica ou de substância tóxica e, nesse estado, praticar um fato ilícito típico, é punido com pena de prisão até 5 anos ou com pena de multa até 600 dias.

5 Vide Código Penal Brasileiro.

6 Inciso III do art.8 do 6 Art. 22 do Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem - Cabe aos Meios de Hospedagem

---

Regulamento dos Meios de Hospedagem evidencia que todos os compromissos dos Meios de Hospedagem e os em relação aos seus hóspedes, bem como das demais legislações aplicáveis, sujeitarão os Meios de Hospedagem as penalidades de advertência, pena pecuniária, suspensão ou cancelamento da classificação e ou interdição do estabelecimento e fechamento da empresa, conforme o “caso”.

7 Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor - O hospede pode desistir do contrato no prazo de sete dias. Os valores devem ser pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão imediatamente e momentaneamente atualizado.

8 GLADSTON, Mamede. Manual de Direito para Administração Hoteleira. São Paulo: ATLAS, 2002.

9 Art. 212º do Código Penal de 01/01/99 -Dano - 1 Quem destruir, no todo ou em parte, danificar, desfigurar ou tornar não utilizável coisa alheia, é punido com pena de prisão até 3 anos ou com pena de multa.

10 Art. 186 do Código Civil - Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

11 Art. 37 do Código de Defesa do Consumidor – É proibida toda e qualquer publicidade enganosa.

12 Art 35 do Código de defesa do Consumidor - 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.

13 Art. 9 do Código de Defesa do Consumidor – O fornecedor de produtos e serviço potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

14 Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor – O fornecedor de serviço responde independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

15 Embratur – Empresa Brasileiro de Turismo

16 Art. 1175 do Código Civil - Posse é o poder que se manifesta quando alguém atua por forma correspondente ao exercício do direito de propriedade ou de outro direito real.

Art. 1170 do Código Civil – deverá entregar o pertence ou valor à autoridade judiciária ou policial, que a arrecadará, mandando lavrar o auto respectivo, dele constando a sua descrição e as declarações do albergueiro.

17 Art. 20 - O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a execução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

18 Art. 163º Coação sexual - 1 Quem, por meio de violência, ameaça grave, ou depois de, para esse fim, a ter tornado inconsciente ou posto na impossibilidade de resistir, constranger outra pessoa a sofrer ou a praticar, consigo ou com outrem, ato sexual de relevo, é punido com pena de prisão de 1 a 8 anos.

## CAPÍTULO II

### 2.1- A cidade de Barbacena

Minas Gerais está situada sobre um dos relevos mais altos do Brasil. Por esse motivo, Barbacena, com uma altitude de 1.136m está, portanto, entre as dez cidades mais elevadas do País.

Município cercado pelos Monte Mário e Cruz das Almas e localizada entre as Serras de Conceição de Ibitipoca e do Sapateiro, bem no planalto da Serra da Mantiqueira, na parte central do estado. Barbacena é conhecida como “Cidade das Rosas”, devido à sua grande produção de flores e “Cidade da Saúde” devido ao clima favorável. É município da região dos Campos das Vertentes.

As recentes descobertas arqueológicas sobre os primeiros habitantes de Barbacena, indicam que aqui se fixaram há mais de vinte mil anos, isso ocorreu bem antes da chegada dos Bandeirantes paulistas e portugueses que vieram atraídos pela descoberta do ouro, a que toda Minas Gerais assistiu e mais tarde imigrantes de várias partes do mundo.

O nome foi homenagem ao Governador da Província, Visconde de Barbacena, Luís Antônio Furtado de Castro do Rio de Mendonça e Faro, nascido numa vila com o mesmo nome na região do Altanejo.

O Município foi criado em 14 de novembro de 1791. E, em 1748, inaugurou-se a Capela da Igreja de Nossa Senhora da Piedade, hoje a padroeira da cidade.

Fazem parte dos limites geográficos os municípios de Prados, São João del Rei, Oliveira Fortes, Santa Bárbara do Tugúrio, Desterro do Melo, Alfredo Vasconcelos, Ressaquinha, Carandaí, Barroso, Ibertioga, Santos Dumont e Antônio Carlos.

Possui, conforme o último Censo (ano de 2001), realizado pelo IBGE (Instituto Nacional de Geografia e Estatística), 123.005 habitantes.

É cidade de um clima tropical de altitude, com chuvas de outubro a março, tendo sua temperatura média anual em torno de 17°.

---

Banhada pelo Rio das Mortes, que é afluente da margem direita do Rio Grande e possui uma extensão total de 275km. Suas margens foram palco de violentos combates entre paulistas e portugueses na guerra dos Emboabas, no séc XVIII. O rio que banha Barbacena tem esse nome por possui correntezas muito fortes, causando várias mortes aos que tentavam atravessá-lo.

Já a arquitetura da cidade possui algumas construções da época colonial, tais como o Palácio da Revolução Liberal (construção de 1780, atualmente abriga a Câmara dos Vereadores), Solar dos Andradas (Construção do século XVIII, foi palco de reuniões históricas, e decisões políticas importantes. Tombado em 1988). Possui a única praça suspensa da América Latina, conhecida como Praça do Globo.

Os fortes de sua economia são as atividades hortifrutigranjeiras, flores, pecuária e laticínios. Apesar da existência de inúmeras confecções e outros poucos estabelecimentos fabris de médio porte, Barbacena apresenta ainda o setor industrial pouco desenvolvido por razões históricas e políticas. A atividade comercial e, principalmente, a prestação de serviços são as atividades mais estimuladas, sendo que a maior parte da população economicamente ativa está empregada em órgãos e instituições da administração pública.

E de 1840 para cá, a cidade de Barbacena aumentou suas participações em todos os aspectos da vida política, religiosa, social e econômica da região e também de Minas e do Brasil. Nomeadamente trata-se de uma cidade tranqüila e pacata, com excelente qualidade de vida.

## 2.2 – Turismo, Lazer e Eventos.

Na concepção da sociedade como um todo, e, não somente da esfera mercantil, o turismo se apresenta como um processo de produção social com distinções marcantes daqueles observáveis em demais campos da produção humana.

Entende-se uma relação de produção como uma relação social, e, dialeticamente, uma relação social como uma relação social passa-se a entender as histórias das realizações humanas materiais e abstratas como elemento para a manifestação fenomênica do turismo. Mesmo que estas se transformem em mercadorias no circuito de valorização do capital, e, portanto, constituídas da qualidade de serem úteis e serem valores de troca, há que se buscar o algo que as consubstanciem como valor reproduzível.

No campo das idéias, há que se construir um escopo teórico que explique a forma (e a essência) pela quais múltiplos elementos - sejam eles ambientais, históricos, negociais, religiosos ou técnicos que mobilizam o deslocamento de pessoas - são metamorfoseados em mercadoria. O valor turístico representado no conjunto dos elementos sociais - na ciência econômica - e a forma como este conceito é absorvido e tratado pelas teorias econômicas que analisam o turismo são o meio para se obter uma construção teórica alicerçada nos processos que dão origem, agregam, transformam e validam este valor, como também, aquele processo que busca entender sua esfera de valorização e a forma para mensurar seus impactos.

De acordo com o Professor Eduardo Frigoletto de Menezes:

*“O Fenômeno que surge de visitas temporárias (ou estadas fora de casa) fora do local de residência habitual por qualquer motivo que não seja uma ocupação remunerada no local visitado ou atividade científica”.* (Professor Eduardo Frigoletto de Menezes).

A cidade, que produz rosas desde 1968, já mereceu o título de 'Cidade das Rosas' e passou por duas grandes crises no setor, uma em 76 e outra em 96. Mesmo assim, as flores são ainda uma das atividades que mais emprega na região. O trabalho exige o ser humano durante todo o processo por isso utiliza grande quantidade de mão-de-obra.

Nos meados dos anos 70, a cidade foi pioneira na produção de rosas no país, exportava para Alemanha, França, e Estados Unidos, além de atender a demanda dos mercados de São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte e outras cidades brasileiras. Possui, ainda, a EPCAR (Escola Preparatória de Cadetes do Ar), e por este motivo começou a movimentar os meios de Hospedagem da cidade.

## **TURISMO - BARBACENA CIDADE DAS ROSAS**

**CENATUR** – Empresa Municipal de Turismo de Barbacena

Praça Adriano de Oliveira , s/nº - Estação Ferroviária – Centro

**FUNDAC** - Fundação Municipal de Cultura de Barbacena - Professor Agenor Soares de Moura. Praça Conde Prados, 55 – Centro

**CEFEC** – Centro Ferroviário de Cultura

Praça Adriano Ferreira, s/nº - Centro

## **ARTE E CULTURA**

Artes Plásticas - Galeria de Artes do CEFEC

Praça Adriano Ferreira, s/nº - Centro

Cinema - Cine Teatro Plaza

Rua Cel. Teófilo, 352 – Centro

Literatura - Biblioteca Pública “Honório Armond”

R. Gel. Câmara, 11 – Centro - Horário: 2ª a 6ª de 8 às 11 horas e de 13 às 18 horas

## **ATRATIVOS TURÍSTICOS**

Matriz Santuário de N. Sra. Piedade

Praça dos Andradas - Centro

horário de visitação: 2<sup>a</sup> a sábados - 8 às 20 horas

Domingos e feriados - 7 às 20h30

Matriz de N. Sra. Assunção ( Boa Morte )

Praça Prof. Soares Ferreira - Boa Morte

Horário de visitação: 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> - 7 às 11 horas e 13 às 20 horas

Sábados - 7 às 11 horas - 16 às 19 horas

Domingos e feriados - 7 às 10 horas e 17 às 20h30

Igreja de Nossa Senhora do Rosário

Praça Dom Silvério - Centro

Horário de visitação: 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> - 12 às 18 horas

Sábados - 12 às 20h30

Basílica de São José Operário

Praça Pe. Hilário, 88 - São José

Horário de visitação: 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> - 8 às 17 horas

Sábados, domingos e feriados - 7 às 20 horas

Câmara Municipal - Palácio da Revolução Liberal

Praça dos Andradas, 112 - Centro

Horário de visitação: 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> - 11 às 17 horas

Estação Ferroviária - CEFEC

Praça Conde Prados, 55 - Centro

Horário de visitação: 4<sup>a</sup> a domingo - 14 às 18 horas

Museu da Loucura

BR 265, Km5 - FHEMIG

Horário de visitação: domingo a domingo - 8 às 19 horas

Museu Emeric Macier

Monte Mário, sentido Faria

## **EVENTOS**

Exposição Agropecuária (mês de maio)

Festa das Rosas (mês de outubro)

### 2.3 – A Importância da Aplicação da Legislação e Qualificação Profissional

Devido ao setor econômico, ao lazer e aos eventos realizados na cidade de Barbacena, iniciou-se um grande movimento de turistas de todas as localidades, o que, além de benefícios, trouxe também alguns malefícios aos Meios de Hospedagem, como delitos acontecidos com certa frequência.

Localizada na BR – 040, entre as cidades de Juiz de Fora e Belo Horizonte, estando à 173Km da capital e muito próxima a cidade do Rio de Janeiro, Barbacena tornou-se uma cidade de passagem, onde turistas, viajantes, andarilhos, costumam parar por um período curto de tempo, o que ocasiona habituais problemas na rede hoteleira da cidade.

Casos de delitos, dos mais graves aos mais corriqueiros foram analisados em nossa visita de campo. Foi feita uma análise documental (em anexo), vimos que uma das facilidades para esses problemas habituais são alguns meios de hospedagem na cidade de Barbacena que não cobram do hóspede o preenchimento da FNRH (Ficha Nacional de Registro de Hóspedes), exigida pela EMBRATUR (Empresa Brasileira de Turismo).

Não se identificando, sem a exigência da apresentação de documentação junto à recepção, o hóspede tem maior facilidade em cometer delitos. Outra importante falha é a falta de treinamento e qualificação aos funcionários dos meios de hospedagem, que diante de um indivíduo famoso, autoridades, hóspedes autoritários, se sentem acuados, deixando de tomar as medidas plausíveis.

Realizada uma pesquisa com o Editor – Chefe do Jornal de Sábado, vimos que Barbacena, considerada por muitos uma pacata cidade, chamou-nos à atenção em razão de ocorrências preocupantes, como algumas analisadas e citadas a seguir:

Estelionatário é preso em Barbacena (agosto de 1999);

Algazarra em Hotel (maio de 2003);

Coreano é acusado de falsidade ideológica (agosto de 2003);

Mulheres são presas acusadas de furtar carteira de aposentado (outubro de 2005);

---

*Informações retiradas do Jornal de Sábado, no dia 17/01/2006.*

*Pesquisa realizada com o Editor – Chefe: Paulo Emílio Gonçalves Neto*

## CAPÍTULO III

### **3.1 – A Importância do Direito aplicado no Turismo e nos Meios de Hospedagem**

Desde 1955, André Siegfried estudava a importância dos assuntos pertinentes ao turismo e ao direito observando que o turismo organizado do século XX, enquanto herdeiro da rapidez e da democracia seguiu diversas fases de evolução, valorando-se o período administrativo, com relevantes aspectos jurídicos.

Este período administrativo se traduz pela intervenção crescente dos poderes públicos e pela proliferação, na França, de regras jurídicas concernentes ao Turismo. Efetivamente, torna-se claro que o Estado e os poderes públicos, conseqüentemente o Direito, exercem dois papéis fundamentais junto ao turismo: de um lado, a proteção contra os conflitos e abusos que o turismo pode causar e de outro lado, o desenvolvimento do Turismo.

O Turismo como qualquer outra atividade, pode ameaçar as ordens públicas, podendo também ser fonte de abusos nos casos específicos de direito privado. O Direito esforça-se para remediar estes tipos de desordem.

Enquanto atividade, o Turismo, pressupõe deslocamento e concentração de populações, distração, lazeres diversos, e pode constituir ameaça à ordem pública, consoante os três aspectos clássicos da segurança, da tranqüilidade e da salubridade pública, que entram na seara da política administrativa geral.

Porquanto, pode-se levantar diversos exemplos de ameaças à ordem pública quando se trata da área do turismo, verbi gratia, o camping pode ser fonte de poluição, que coloca em perigo a higiene, o meio ambiente (fauna e flora); os parques temáticos podem colocar em risco todo um meio ambiente, bem como a tranqüilidade pode ser abalada por ele. O turismo, é uma atividade consumidora de espaços raros e frágeis, como uma montanha mais alta, o litoral e locais pitorescos. Convém à administração pública zelar por esses espaços, impondo limites ao turismo, enquanto atividade consumidora, e estabelecer garantias à ele.

Assim, a intervenção da administração pública no domínio do turismo torna-se indispensável para a garantia da segurança, da tranqüilidade e da salubridade pública visto

que, sob diversos aspectos, a atividade turística põe em risco a coletividade, ou seja, a sociedade, suscitando, pois, um instrumento regulador para si.

### 3.2 – O Direito do Consumidor Turístico e da Profissão Turística

O turista é um consumidor particularmente vulnerável. Ele compra um produto à distância, sem realmente conhecê-lo. Ele está, portanto, em situação de inferioridade, podendo ser objeto de publicidade enganosa e também pode se deparar com a falência da empresa prestadora dos serviços que adquiriu. A necessidade de uma proteção eficaz do turista mostra-se obrigatória na atual circunstância, ou seja, de desenvolvimento do turismo acelerado, movimentação de grandes somas de dinheiro e número cada vez maior de turistas.

Ao lado da proteção eficaz do turista, é necessário atentar para os aspectos trabalhistas e de cunho empresarial, assegurando, destarte, a correta regulamentação profissional, evitando a proliferação de falsos profissionais do setor turístico, protegendo o setor comercial da concorrência desleal, garantindo, pois, a competência, a honestidade, a solvência dos prestadores de serviços e empresas.

A França, um dos primeiros países do mundo a ter organizado a profissão de agente de viagens, foi o primeiro país do mundo a regulamentar a profissão, em 1937, após a reclamação de diversos estrangeiros que não conseguiram visitar a Exposição Universal de Paris.

Os poderes públicos se esforçam para favorecer o desenvolvimento do turismo, pois ele representa grandiosa fonte de riqueza e de bem social.

O Estado notou no turismo uma fonte de enriquecimento nacional. Assim, a França criou em 1909, através de M. Millerand, a primeira lei orgânica do turismo do mundo, criando o Office National du Tourisme pela lei de 8 de abril de 1910.

Esse organismo visava centralizar e colocar a disposição do público, toda a informação concernente ao turismo em todas as suas formas e setores; pesquisar todos os meios próprios para o desenvolvimento do turismo; provocar e, no necessário, tomar todas as medidas tendentes a melhorar as condições de transportes, circulação e estadias.

Claro se mostra o objetivo-mor desse órgão, ou seja, dar à França uma posição favorável na competição turística nascente. Afirmada, desde o início, esta vocação de cunho sócio-político e econômico se confirmou nas décadas seguintes, com a

regulamentação da profissão dos agentes de viagens e com outras normas voltadas especificamente para o turismo.

À vontade de difundir o turismo no corpo social também é uma fonte de desenvolvimento de instituições e de um corpo de normas jurídicas deveras importante. Na França, a intervenção estatal com a regulamentação das férias pagas em 1936 foi uma condição necessária para a difusão do turismo, todavia, não foi o suficiente. Seguiu então, os exemplos da Itália e Alemanha, criando o programa "L'ère des loisirs", que estudava meios de inserção do lazer nas atividades laborais, buscando maior produtividade e alegria no ambiente de trabalho.

Após a Segunda Guerra Mundial, foram criados institutos jurídicos destinados a favorecer o desenvolvimento do turismo social. Estes institutos tratavam de conciliar as pessoas com os bancos, fornecendo crédito àqueles que desejavam viajar. Assim foram criados os "chèques-vacances", hoje conhecido mais comumente como "traveller check".

O conjunto de institutos e instituições jurídicas relativas às intervenções sócio-político-econômicas fez do direito, o motor, ou, ao menos, um dos motores do desenvolvimento do turismo francês e definitivamente guiou estudiosos pela senda que originou o direito do turismo.

### 3.3- Situações Específicas da Legislação Hoteleira e a deficiência do Direito

Esta breve pesquisa empírica sobre o conceito de Direito do Turismo será organizada em torno de uma direção que, sem ela não seria alcançado uma definição puramente objetiva e fixa uma linha de conduta que deve ser adotada para delimitar as fronteiras do presente estudo. Diversos problemas específicos e dificuldades particulares são elencados com a atividade turística e aos meios de hospedagem.

Estas questões ensejam soluções novas e originais, oriundas de um processo de transcendência do direito público e do direito privado. Logo, o Direito do turismo rompe o dualismo fundamental do direito, golpeia de modo transversal a divisão clássica a ponto de se tornar único e autônomo. Isso pode ser notado uma vez que o turismo é matéria específica e assim deve ser tomada pelo direito quando por ele analisada.

O Direito do turismo pode ser definido por seu objeto uma vez que o fenômeno turístico não pode ser conceituado de maneira puramente objetiva dado sua constituição por produtos e consumos diversos.

Averigua-se que o turismo aparece fundamentalmente como um consumo de bem e serviço particularmente heterogêneo. A maioria dos bens e serviços colocados à disposição pelo turismo concorre para satisfação das necessidades dos turistas e dos não-turistas pelos produtos alimentícios, casas de veraneio, pacotes, hotéis e etc. Assim todas atividades sociais, econômicas, culturais e até mesmo políticas podem assegurar, encerrar uma função turística.

Deste modo, para melhor caracterizar e conceituar o Direito do turismo urge proceder-se breve análise sob o prisma do turista. A Conferência das Nações Unidas de 1963, em Roma, propôs a definição de que turista é aquele visitante temporário que permanece ao menos 24 horas no país visitado e o qual os motivos da viagem podem ser agrupados em lazer, negócios, família, obrigações e reuniões.

Esta definição proposta pela ONU (Organização Mundial das Nações Unidas) é interessante sobre o plano científico, pois ela permite distinguir o turismo de dois outros gêneros de atividade que são muito próximas, ou seja, a migração e o lazer, com os quais não se confunde. Todavia, se a definição de turista apresenta interesse para a economia,

sociologia, geografia e outras áreas, ela parece ser falha para o direito no sentido de não conseguir encerrar o conteúdo do Direito do turismo.

O Direito do turismo não pode ser analisado exclusivamente sob o prisma do turista, deveras unilateral. Por vezes o turista possui comportamentos que nada tem de especificamente turístico. Dessa maneira, o direito do turismo não pode se recobrir apenas do conjunto de regras de direito aplicáveis aos turistas.

O Turismo, enquanto matéria especificamente tratada pelo direito pode e deve ser regulada por um ramo do direito específico. O Direito do turismo pode ser definido como o conjunto de instituições e regras de direito nas quais o fenômeno do turismo provocou o nascimento ou inspirou seu conteúdo. Por outro lado, pode-se encontrar outra definição como sendo: “o conjunto de instituições e regras jurídicas para os quais o móvel turístico é determinante, seja porque trata de desenvolver a atividade turística, seja porque estas regras têm por objetivo a proteção específica do consumidor turístico”.

A regulamentação de campings, hotéis, resorts e outros meios de hospedagem turística têm por objetivo informar e proteger especificamente o consumidor turístico. Entretanto, faz-se mister ressaltar que, sobre o plano jurídico existem normas turísticas, concernentes ao Direito do turismo que podem ser aplicadas aos não-turistas e outras normas que não as do turismo que podem ser aplicadas aos turistas.

A legislação do turismo deve ser vista como um ramo transcendental do direito, visto que ela se estende pelos diversos ramos do direito, sem se ligar a nenhum deles e demonstrando todas as suas peculiaridades.

O Direito do Turismo aspira a se estabelecer em um quadro de conceitos, regras e teorias menos rígidas, menos categóricas, menos fixas que os outros ramos do Direito. O domínio turístico tem, efetivamente, características de maleabilidade. Os instrumentos jurídicos devem poder traduzir as necessidades de uma política do turismo de conjunturas, evidentemente móvel, e se adaptar à evolução profunda ainda que na complexidade da produção e do consumo. Considera-se, também, que desta leveza, ou da pesquisa desta leveza origina-se o Direito do Turismo.

A suavidade do direito do turismo se manifesta na diversidade dos regimes jurídicos e das regras aplicáveis no sentido de se alcançar a realidade. Também se manifesta esta

característica do Direito do Turismo na relativa imprecisão das normas e pelo entendimento da liberdade de expressão.

### **3.4 – A Imagem do Turismo e dos Meios de Hospedagem Brasileiros no Exterior**

É considerado procedimento normal, entre nós, brasileiros, falar mal da estrutura turística de nosso próprio país, pelo menos esporadicamente, saindo noticiários denegrindo o Turismo, nos meios de comunicação.

Muitas situações que aceitamos com resignação ao viajar para o exterior, quando andamos por aqui se tornam motivos de verdadeiras batalhas travadas entre os clientes e os prestadores de serviços. Talvez isso aconteça porque temos a real consciência de que não são apenas qualidades que nosso país possui, muitos locais e equipamentos turísticos merecem as críticas e alguns até deveriam ser considerados impróprios para uso, de acordo com a Embratur (Empresa Brasileira de Turismo), pelo descaso e incompetência no atendimento, conservação ou execução dos serviços.

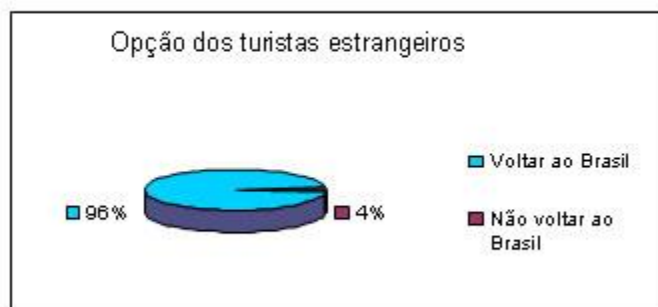
É bom lembrar, os demais sítios turísticos, no mundo todo, por mais atraentes e desenvolvidos que sejam, têm seus defeitos e fraquezas. São, na verdade, muito pouco divulgados esses itens, temos certeza, notadamente nos países com forte tradição turística.

O que verificamos comumente, ao viajar para fora do Brasil, é que, pelo menos no geral, a educação das pessoas parece ser mais dirigida no sentido de não reforçar os pontos negativos, fazendo-se o possível para mostrar só a face boa do país aos turistas, justamente para proteção do potencial de receber visitantes que cada um tem. Trata-se, na verdade, de uma boa estratégia de marketing.

Felizmente, ao consultarmos os dados relativos ao turismo receptivo, constante do Estudo da Demanda Turísticas Internacionais, feita pela Embratur (Empresa Brasileira de Turismo), ano base de 2002, há até um certo orgulho, e muito alívio, pois verificamos que os estrangeiros que nos visitam, em sua grande maioria, não saem daqui falando mal do Brasil.

Os turistas com residência fixa no exterior foram entrevistados quando deixavam os aeroportos ou passavam as fronteiras terrestres. O gráfico I é revelador: quando questionados se desejavam retornar ao Brasil, a maioria esmagadora, de 96%, respondeu que sim, contra apenas 4% , que disseram não.

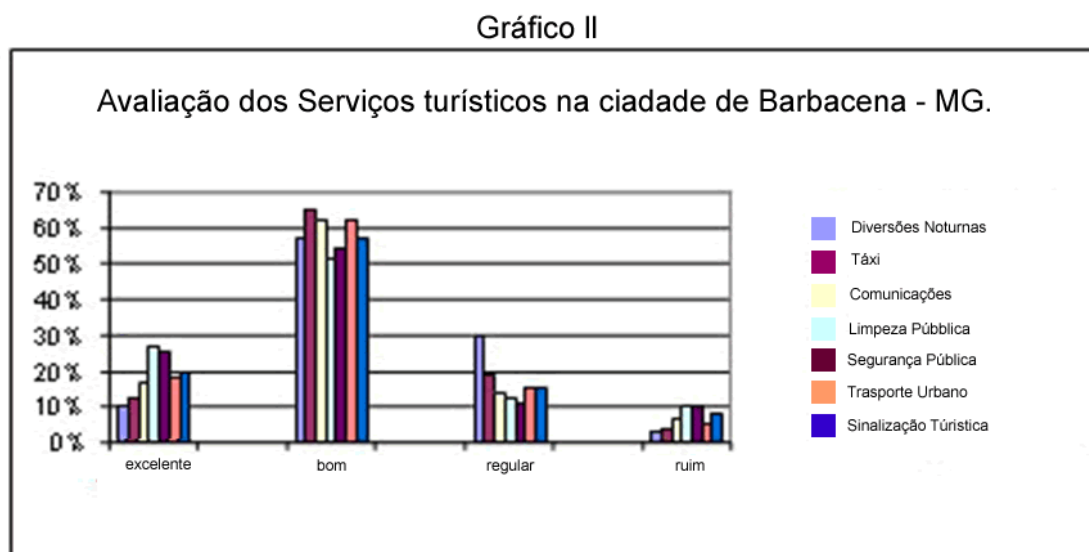
Gráfico I



Fonte: Embratur- Estudo da Demanda Turística Internacional- 2002

### 3.5 – A Imagem do Turismo e dos meios de Hospedagem na cidade de Barbacena

Também, essa análise positiva fica reforçada quando mostramos, na mesma fonte de informações, o tópico relativo à avaliação dos serviços turísticos divididos por categorias. Veja-se o gráfico II:



Fonte: Fonte: Lex Turística – [www.lexturistica.blogspot.com](http://www.lexturistica.blogspot.com)

Ou seja, o somatório dos conceitos Regular e Ruim ficou acima de 50%, sendo bastante desfavorável, pois isso é em relação aos principais itens de infra-estrutura urbana e turística da cidade de Barbacena - MG.

Nesses itens básicos, todos sabemos, não está ainda a cidade adequadamente preparada para enfrentar outras cidades do interior de Minas com desenvolvimento mais adiantado. O conceito excelente foi pouco utilizado e mostra que o maior grau de insatisfação dos turistas ficou com a Segurança Pública, como era de se esperar, a Limpeza Pública e o atendimento nos meios de hospedagem.

Interessante, também, avaliar os motivos que levaram estes turistas a escolher o Barbacena para visitar. "Cidade das Rosas" foi a resposta de mais da metade dos

entrevistados, seguida pela "Informação de Amigos", bem como cidade de passagem, clima, etc.

Foi útil, também, sabermos que a maioria dos turistas questionados na pesquisa sob análise se manifestou não tão satisfeita com a qualidade dos serviços dos meios de hospedagem que utilizaram. Três itens foram avaliados, atendimento, higiene e preço, sendo que 65% dos entrevistados deram conceitos entre de Bom e Regular.

Além disso, verifica-se que a permanência média dos turistas na cidade, que girou em torno de 6 dias, pode ser considerada uma excelente marca. Esse período de permanência se dá principalmente nos meses de maio e outubro, Exposição Agropecuária e Festa das Rosas.

Em resumo está sendo criada desta forma, uma importante base de dados para o setor como um todo, bem como demonstra a preocupação daquela empresa com a formulação das políticas públicas, violência, atendimento, atuações de forma corretas para o segmento que os profissionais dos meios de hospedagem atuam.

## CONCLUSÃO

O turismo, enquanto instrumento de alavancagem da economia de um país, vem crescendo de maneira veloz em todo o mundo, garantindo o crescimento econômico-social das mais diversas regiões e viabilizando a expansão dos mercados de consumo e de trabalho.

Em face dessa nova realidade mundial, na qual o turismo proporciona verdadeira “revolução silenciosa”, vem à tona a necessidade da presença do direito, para que este assegure o devido cumprimento das relações advindas do turismo. Faz-se necessários conceitos e normas jurídicas aplicáveis ao planejamento e ao exercício das atividades turísticas pelo Poder Público e pela iniciativa privada.

Sua importância para o turismo está em que a atuação setorial do Poder Público e dos agentes do mercado é, necessariamente, pautada por normas jurídicas impositivas de determinadas condutas.

É chegado o momento do direito clássico e positivo entrar em sintonia com as tendências da contemporaneidade e assim abrir espaço para a seara do turismo que se desenvolve segundo os ditames da era digital e dessa maneira busca suporte jurídico para manutenção de seu crescimento e, por consequência, de desenvolvimento.

Esse amplo universo há de ser conhecido em suas bases e estruturas pelos turistas, estudantes e profissionais do turismo, quer atuem no setor público ou privado, para o adequado encaminhamento de suas rotinas de trabalho.

Conhecimento da espécie não supre por óbvio, não supre a necessidade do profissional do direito, para a formulação, orientação e interpretação de instrumentos legais ou contratuais aplicáveis aos meios de hospedagem.

Isso porque a complexidade crescente das relações humanas, que ocorre também nos campos do lazer, turismo e meios de hospedagem, impõe sua disciplina por meio de normas de conduta, obrigatórias, específicas ou conexas.

Os meios de hospedagem em geral e na própria cidade de Barbacena, vêm sofrendo inúmeras transformações e, a cada dia, necessitando de um número maior de profissionais qualificados para lidarem com situações rotineiras e constrangedoras.

Daí a importância, diante da pulverizada cadeia de produção de serviços, nos meios de hospedagem, do estudo das relações humanas, comerciais e contratuais que a permeiam, vale dizer, das responsabilidades específicas de cada elo que a integra.

Nesse sentido, merece destaque a fundamental importância da constante qualificação e treinamento de funcionários dos meios de hospedagem, integrando – os às doutrinas jurídicas – forma de definir os traços próximos e distintos de que seja turismo, lazer e hospedagem, com o que seus planejadores terão rumos claros para a disciplina normativa adequada à sua prática, sem prescindir a existência de um profissional do direito para formular novas normas e interpretar as existentes.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAMARGO, Marculino. **Fundamentos de ética geral e profissional**. Petrópolis: Vozes, 1999. 108p.

RIOS, Terzinha Azeredo. **Ética e competência**. São Paulo Cortez, 1993. 86p. (Coleção Questões de nossa época v.16)

NALINI, José Renato. **Ética geral e profissional**. 2.ed..rev.e ampl. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 1999. (RT Didáticos). 326p.

GLADSTON, Mamede. **Manual de Direito para Administração Hoteleira**. São Paulo: ATLAS, 2004.

GLADSTON, Mamede. **Direito do Turismo**. São Paulo: ATLAS, 2004.

BADARÓ, Vicente de Paula. Os caminhos da indústria em busca do tempo perdido. Revista do Administrador de Empresas. São Paulo: FGV , n. 08, p. 34-45, jun. 1995.

Constituição Federal de 1988.

Códigos Civil, Penal e de Defesa do Consumidor.

Decreto – lei 1.439/75 e Leis nº6.505/77, 6.513/77, 6.902/81, 6.938/81, 8.181/91 e 9.605/98

Deliberações Normativas Embratur, 1998 e 2002.

BOULOC, Bernard (Bouloc@univ-paris1.fr) Philoxenie: Programme Maxi-annuel pour

Aider le Tourisme Européen. 14 out. 2000. Enviado às 23h43 min. Mensagem para Rui Aurélio de Lacerda Badaró ([rdlskywalker@u-paris2.fr](mailto:rdlskywalker@u-paris2.fr)).

Jurisprudência via Internet do STJ (Superior Tribunal de Justiça)

Jurisprudência via Internet do STF (Supremo Tribunal Federal)

Sites Jurídicos e Turísticos pesquisados na Internet

IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) [www.ibge.com.br](http://www.ibge.com.br) - 15/01/2006

Revista Turística – [www.revistaturistica.com.br](http://www.revistaturistica.com.br) - 17/01/2006

SEBRAE – (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas) - [www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br) - 17/01/2006.

[www.consulex.com.br](http://www.consulex.com.br) 17/01/2006.

[www.lexturistica.blogspot.com](http://www.lexturistica.blogspot.com) - 17/01/2006.

# ANEXOS