



Clube de turismo responde por má prestação de serviço de hotel

A Bancorbrás tem legitimidade para figurar no polo passivo de ação de indenização por danos morais movida por cliente insatisfeito com serviço prestado em hotel da rede conveniada. O entendimento é da 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, que determinou o retorno dos autos ao juízo de primeiro grau para o prosseguimento da ação.

Narram os autos que a cliente, por meio do clube de turismo da Bancorbrás, reservou hospedagem em um hotel no Ceará. A cliente viajava com o marido e a filha de quatro meses de idade. Ao chegarem ao hotel, diz, a reserva não havia sido feita, e o quarto que conseguiram tinha forte cheiro de veneno utilizado na dedetização da véspera.

Ela alegou que o ambiente era insalubre, tinha insetos e as piscinas estavam sujas. Além disso, relatou que o local era isolado, parecia abandonado e que não havia nenhum tipo de segurança. Afirmou que a Bancorbrás havia sido negligente em não efetuar as reservas, além de ter faltado com o dever de vigilância sobre a qualidade do hotel.

O juiz de primeiro grau julgou extinta a ação sem resolução de mérito, pois entendeu que não havia relação jurídica de prestação de serviços da cliente com a Bancorbrás, já que a reserva contratada teria sido concretizada. “Não sendo, portanto, a operadora responsável pelos serviços prestados pelo *resort*, não se configura a legitimidade passiva para fins de ser responsabilizada”, concluiu, em decisão mantida pelo Tribunal de Justiça da Paraíba.

No STJ, contudo, o ministro Luis Felipe Salomão explicou que o Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seu artigo 14, estabelece 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”, sendo essa uma hipótese de responsabilidade civil objetiva.

De acordo com o ministro, a própria campanha publicitária da Bancorbrás gera uma expectativa da segurança e conforto para aqueles que se hospedarem em sua rede conveniada.

Salomão afirmou que a Bancorbrás não funciona como mera intermediadora entre aqueles que adquirem seus títulos e os hotéis. “Isso porque a escolha do adquirente do título fica limitada aos estabelecimentos previamente credenciados e contratados pela Bancorbrás, que, em seu próprio regimento interno, prevê a necessidade de um padrão de atendimento e de qualidade dos serviços prestados.”

Segundo o ministro, “evidencia-se que os prestadores de serviço de hospedagem credenciados funcionam como verdadeiros prepostos ou representantes autônomos da Bancorbrás, o que atrai a incidência do artigo 34 do CDC”. *Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.*

REsp 1.378.284

Meta Fields