

## **ACIDENTES NO HOTEL – RESPONSABILIDADE**

Ingrid Melania Rasmusen Amaya

### **Fatos**

Cliente do Hotel reivindica indenização pelo fato de ter sofrido danos em decorrência de acidente ocorrido em um dos elevadores do Hotel, segundo sua afirmativa.

### **Provas**

Cabe destacar que a inexistência de outras reclamações quanto à ocorrência de irregularidades durante o serviço em nada prejudica a consumidora. Para o Código de Defesa do Consumidor – Codecom, poderá haver a inversão do ônus da prova, e o Hotel teria o ônus de comprovar que o problema, com o elevador, não ocorreu.

Indagar-se-ia talvez acerca da impossibilidade de produzir-se tal prova. Contudo, se alguém deverá assumir o ônus, o entendimento acolhido pelo legislador ordinário é exatamente aquele que o atribui à parte mais forte da relação de consumo, jamais ao consumidor final. Diríamos que o peso decorre do *risco do negócio*.

Por outro lado, existe correspondência do Hotel para a empresa dos Elevadores apontando sua insatisfação com relação aos serviços prestados por esta para a modernização dos elevadores existentes no hotel.

No que se refere ao atendimento da hóspede pelo médico do Hotel e por clínica privada constatou-se algum dano físico – entorse do joelho direito. A conduta do hotel à época oferecendo-lhe o atendimento integral é irretocável.

Atualmente alega a hóspede que teve lesão mais grave do que aquela indicada no diagnóstico emitido na mencionada clínica. Diz ter se submetido à ressonância magnética e, posteriormente, a uma intervenção cirúrgica. Não temos notícia de uma avaliação atual pelos médicos que inicialmente atenderam a mesma, no sentido de esclarecer se a lesão é concomitante à data do evento, se é possível tal consequência, se a lesão pode ser pré-existente.....

### **Liberação do ônus**

Verifica-se a possibilidade de não ser imputada a responsabilidade ao prestador de serviço nas seguintes hipóteses :

1. O fato não ocorreu.
2. A culpa é exclusiva do consumidor.

3. A culpa é exclusiva de terceiro.

Item 1, **o fato não ocorreu**. Conforme dito acima, apesar de não demonstrado satisfatoriamente pela hóspede que o problema no elevador e o respectivo acidente ocorreram, o Hotel, smj, não tem como provar o contrário. Pela inversão do ônus da prova, restaria provavelmente comprovado o fato.

Item 2, **a culpa é exclusiva do consumidor**. Diga-se o fato é do consumidor. Igualmente, não restou comprovado que a lesão não tenha decorrido do suposto acidente. Não se pode sustentar que o acidente decorreu da conduta pela hóspede erigida.

A gravidade da lesão que teria ensejado uma intervenção cirúrgica, indicada pela hóspede, para ser afastada, deveria ser objeto de avaliação técnica por um médico. Isto poderia ser objeto de uma perícia. Neste momento, o que importa é a ilação na qual o fato não é exclusivo do consumidor.

Apenas a título de esclarecimento, no Codecom, não cabe falar em culpa concorrente.

Item 3, **a culpa é exclusiva de terceiro**. Segundo o indicado pela hóspede do Hotel e não questionado pelo mesmo, o acidente ocorreu no Hotel. Existe, uma relação direta entre o Hotel e um terceiro, provedor da utilidade onde se deu o acidente. Neste caso, não há que se falar em terceiro, que seria uma pessoa sem nenhuma interferência na relação entre o Hotel e a hóspede e o evento danoso.

#### **Excludente de responsabilidade - conclusão**

Forçoso concluir que as excludentes da responsabilidade não foram verificadas neste caso sob exame. Não foi excluído o nexa causal, a relação direta entre a ação e o evento danoso.

#### **Princípio da Indenização Integral**

Não afastada a responsabilidade do Hotel, cabe salientar a existência do princípio da indenização integral estabelecido nos artigos 6º, inciso VI, e 22 do Codecom. Diz o artigo 6º, inciso VI :

« Art. 6º **São direitos básicos do consumidor** .....

**VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais**, individuais, coletivos e difusos ;

..... »

#### **Responsabilidade do Terceiro**

A responsabilidade do terceiro, provedor das utilidades que teriam causado o acidente, poderá ser acionada para fins de ressarcimento de eventual pagamento despendido pelo Hotel, desde que atendidos os requisitos legais para tanto.

**Descabe a denúncia da lide** nas relações processuais atinentes às relações de consumo, haja vista o contido no artigo 88 do Codecom. Poderá, entretanto, a ação regressiva prosseguir nos mesmos autos.

### **Seguro contratado**

A existência de contrato de seguro não foi noticiada, porém, em existindo, poderá ser **chamada a seguradora ao processo**. Cabe notar que os contratos de seguro em regra estipulam a necessidade de se comunicar o fato para acompanhamento por parte da seguradora inclusive nos casos de composição amigável para fins de pagamento.

### **Conclusão**

Desta feita, levando-se em consideração o acima disposto, recomendamos seja valorada a proposta apresentada pela hóspede para compor a questão, visto que uma ação proposta neste país, sob a égide do Codecom, poderá ser prejudicial e sem chances de êxito para o Hotel, porque não afastado o nexa causal, no máximo uma perícia poderia apontar que a cirurgia indicada não resultou do acidente que se comprovou ocorrido, porém tal apenas reduzirá a indenização e não irá afastá-la.

### **Recomendação**

Para esgotar a aplicação do Codecom, recomenda-se a análise do caso quanto ao cabimento do disposto no artigo 65, que prevê « delito formal e de perigo abstrato, no sentido de que se prescinde de resultado, tendo por *valor ou objeto jurídico* a proteção da saúde e segurança de um número indeterminado de pessoas ». É norma penal em branco, à medida que requer complementação pelas « determinações das autoridades competentes », neste caso a Municipalidade. Cabe perguntar sobre a inspeção anual dos elevadores que enseja a edição do respectivo Certificado, regra de conduta obrigatória.

O direito de regresso e sua possibilidade não foi objeto deste memorando que engloba a relação de consumo.

Sugiro seja também seja levada a efeito uma análise quanto ao foro competente para a ação – legislação americana e LICC, visando a considerar todas as hipóteses disponíveis ao cliente.

*In* Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto, Ada Pellegrini Grinover, Antonio Herman, Nelson Nery Júnior, entre outros, 5ª ed., ed. Forense, 1997, página 524 e 525.

