

# JÚLIO CÉSAR BUTUHY

OS CONFLITOS NA HOSPITALIDADE COMERCIAL -  
Aplicação, jurisprudência e conflitos envolvendo o Código de Defesa do Consumidor  
e a hotelaria paulista (1998-2004)

Orientador: Profa. Dra. Celia Maria de Moares Dias  
Defesa: 03.08.05

## RESUMO

A promulgação, em 1990, do Código de Defesa do Consumidor – CDC modificou o relacionamento entre fornecedores e consumidores, pois trouxe em seu bojo, um equilíbrio há muito não existente nas relações que envolvem a compra ou venda de produtos e serviços. Os hotéis, conforme o CDC são classificados como prestadores de serviços que, em alguns casos, se tornam também vendedores de produtos para os seus hóspedes, como é o caso da alimentação. Assim, o hóspede passou a ter um apoio legal para que seus direitos fossem respeitados, e, em casos extremos, demandar a indenização, material e moral, pelo não cumprimento do contratado com o hotel. A pesquisa analisa a origem dos conflitos com os hóspedes e a aplicação sucedânea do Código de Defesa do Consumidor – CDC. Para tanto, foi levantada, tabulada e analisada a jurisprudência respectiva representada pelos acórdãos do Tribunal de Justiça no Estado de São Paulo envolvendo empresas hoteleiras. A estrutura do trabalho se inicia por uma retrospectiva do surgimento do Direito nas sociedades e como ele serviu de base para o desenvolvimento das boas relações pessoais e sociais; também conceitua, com base em Mauss, a dádiva como fundamento da hospitalidade. A seguir, descreve como o Direito vem se especializando ao longo do tempo e como surgiu a necessidade de proteção do consumidor às práticas espúrias de mercado. O terceiro capítulo analisa quais artigos do CDC têm sua possível aplicação na Hotelaria. Finalmente, os resultados da pesquisa e a análise dos dados coletados são relatados e apresentados de forma a permitir alguns *insights* para posterior pesquisa entre as relações da hospitalidade, a dádiva e a abrangência do CDC.

**Palavras-chave:** Hospitalidade comercial; Hotel; Código de Defesa do Consumidor – CDC; Acórdãos; Mauss.

## ABSTRACT

The promulgation, in 1990, of the Consumer Defense Code – CDC has changed the form of being of the relationships between suppliers and consumers, therefore it brought a balance that has not existing before in the relations between purchasers or sellers of products and services. The hotels, as the CDC, are classified as services business but, in some cases, they also become as sellers of products for its guests, for instance, the case of the feeding. Thus, the guest started to have a legal support so that its rights were respected, and, in extreme cases, to demand the indemnity, material and moral, for the not accomplishment of the contract with the hotel. The research analyzes the origin of the conflicts with the guests and the forward application of the Code of Defense of Consumer - CDC. For in such a way, it was raised, tabulated and analyzed the respective jurisprudence represented by the sentences of the Court of Justice in the State of São Paulo involving hotels. The structure of the work initiates with a retrospect of the sprouting of the Right in the societies and as it served of base for the development of the good personal and social relations; also it appraises, established in Mauss, the gift as bedding of hospitality. Than, describes as the Right comes if specializing to the long one of the time and as the necessity appeared of practical protection of the consumer to the spurious ones of market. The third section analyzes which articles of the CDC have its possible application on Hotels. Finally, the results of the research and the analysis of the collected data are presented in order to allow some insights for posterior research regarding the relations between the Hospitality, the gift and the scope of the CDC.

**Key Words:** Business hospitality; Hotel; Consumer Defense Code – CDC; Common Law; Mauss.