

Apelação n. 0814047-95.2014.8.24.0038, de Joinville  
Relator: Des. Fernando Carioni

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ESTABELECIMENTO HOTELEIRO. LAVANDERIA. PRESTADOR DE SERVIÇO. RETIRADA DAS ROUPAS DIRETAMENTE NO QUARTO DO HÓSPEDE. CONDUTA NÃO COMUM EM ESTABELECIMENTO DESSA NATUREZA. AGRESSÕES VIOLENTAS PRATICADAS PELO HÓSPEDE CONTRA O PRESTADOR DE SERVIÇO. LESÕES QUE QUASE CULMINARAM NO ÓBITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO HOTEL POR ATOS PRATICADOS POR SEUS HÓSPEDES. INTELIGÊNCIA DOS ARTS. 932, IV, E 933 DO CÓDIGO CIVIL. ABALO MORAL CONFIGURADO. DEVER DE COMPENSAR. QUANTUM COMPENSATÓRIO. CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE NA FIXAÇÃO. ADEQUAÇÃO NECESSÁRIA. REDUÇÃO PARA R\$ 30.000,00 (TRINTA MIL REAIS). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

São responsáveis pela reparação civil os donos de hotéis, hospedarias, casas ou estabelecimentos onde se albergue por dinheiro, mesmo para fins de educação, pelos seus hóspedes, moradores e educandos (art. 932, IV, do Código Civil).

Diante da relação contratual entre hóspede e hospedeiro, este se torna responsável pela ocorrência de qualquer dano causado dentro do seu estabelecimento, seja entre hóspedes ou pelo hóspede a um terceiro, o que só o exime do dever de reparar se ficar comprovado que os fatos ocorridos não poderiam ser evitados (caso fortuito ou força maior).

O *quantum* compensatório deve sujeitar-se às peculiaridades de cada caso concreto, levando-se em conta o sofrimento causado pelo dano e, as condições pessoais e econômicas das partes envolvidas, de modo a não ser por demais gravoso que gere o enriquecimento sem causa dos ofendidos, nem tão insuficiente que não proporcione uma compensação pelos efeitos dos danos.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação n. 0814047-

95.2014.8.24.0038, da comarca de Joinville (4ª Vara Cível) em que é Apelante Joinville Palace Hotel e Apelados Sandra Soraia Leonel, Antônio da Silva, Francisco Borges e Volnei da Silva:

A Terceira Câmara de Direito Civil decidiu, por votação unânime, dar parcial provimento ao recurso para reduzir o valor da indenização por danos morais para o montante de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais). Custas legais.

Participaram do julgamento, realizado no dia 16 de agosto de 2016, os Exmos. Srs. Des. Marcus Tulio Sartorato e Maria do Rocio Luz Santa Ritta.

Florianópolis, 23 de agosto de 2016.

Fernando Carioni  
PRESIDENTE E RELATOR

## RELATÓRIO

Sandra Soraia Leonel ajuizou ação de indenização por danos morais contra Antonio da Silva, Francisco Borges, Joinville Palace Hotel e Volnei da Silva, na qual relatou ser proprietária de uma lavanderia e que prestava serviços para diversos hotéis, entre eles, o Joinville Palace.

Salientou que, no dia 5 de dezembro de 2002, recebeu uma ligação de um cliente do hotel para que buscasse algumas roupas para lavar.

Mencionou que, ao chegar à recepção, foi atendida pelo recepcionista Francisco Borges, amigo de Volnei da Silva, seu ex-marido, que a conduziu até o quarto do hóspede para apanhar as roupas.

Sustentou que, por questão de segurança, as roupas são sempre recolhidas na recepção/portaria e que não é praxe subir até o quarto do hóspede, mas, como o recepcionista era seu conhecido e os seus filhos a aguardavam no carro, decidiu o acompanhar.

Relatou que ao chegar na porta do quarto o recepcionista pediu que entrasse e pegasse as roupas no armário, tendo, em seguida, deixado o recinto.

Informou que, no armário, não tinha nenhuma roupa e, ao se virar, foi surpreendida por um homem que saiu do banheiro e, repentinamente, a impediu de sair do local com força física, desferindo-lhe golpes com objeto contundente na sua cabeça.

Asseverou ter ficado desacordada por certo tempo e, ao recobrar os sentidos, arrastou-se até o corredor no que foi localizada por um hóspede que, imediatamente, pediu por socorro.

Afirmou ter sido conduzida ao hospital ficando internada por vários dias em vista da gravidade das lesões. Informa, ainda, que seus filhos presenciaram os ferimentos, o que lhe causou abalo psicológico.

Discorreu que foi instaurado inquérito policial e que o seu ex-marido já a tinha ameaçado de morte por diversas vezes, sendo reconhecido o irmão

dele como o autor do crime de tentativa de homicídio; além disso, foram denunciados o primeiro e segundo réus.

Alegou que o hotel também é responsável pelo o ocorrido, visto que o primeiro réu era funcionário da empresa e possibilitou a emboscada conduzindo-a até o quarto, razão pela qual deve ser responsabilizado pelos danos na modalidade culpa objetiva.

Mencionou que os fatos aqui narrados acarretaram-lhe abalo moral passível de compensação pecuniária.

Requeru a condenação dos réus, de forma solidaria, ao pagamento de compensação por danos morais, sem prejuízo das custas processuais e dos honorários advocatícios. Pugnou, também, pela concessão da justiça gratuita (deferimento à fl. 194).

Citado, Volnei da Silva contestou o feito (fls. 204-206), na qual suscitou, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva *ad causam*, uma vez não haver provas de que tenha sido o mandante do crime cometido contra a autora. No mérito, salientou que, no dia dos fatos, estava em casa, e somente teve conhecimento da tentativa de homicídio quando foi procurar a autora na casa da mãe dela.

Relatou desconhecer o hotel, tampouco o funcionário que trabalhava no dia dos fatos, e informou que o estado de desavença entre eles na época do ocorrido não lhe faz recair a responsabilidade pelo evento criminoso ocorrido.

Igualmente citado, Joinville Palace Hotel apresentou defesa (fls. 208-210), na qual informou que jamais autorizou prestador de serviço ingressar nos quartos, mormente quando é solicitado por hóspedes, e que nenhum funcionário tem autorização para permitir a entrada de estranho nas suas dependências.

Salientou que, se a autora foi ao quarto do agressor, foi sob sua responsabilidade e que se algum desentendimento houve, a culpa não lhe pode ser imputada, tampouco ao seu funcionário.

Mencionou que os funcionários não deixam a recepção para acompanhar prestadores de serviços até os quartos.

Ressaltou não ter cometido nenhum ato ilícito a ensejar reparação pecuniária.

O réu Volnei da Silva apresentou contestação nos mesmos argumentos da anterior (fls. 222-223).

A autora apresentou réplica (fls. 227-230). Antonio da Silva, em sua defesa, suscitou a preliminar de ilegitimidade, uma vez que a autora não o reconheceu como sendo o agressor.

Relatou que as características do agressor repassadas pela autora não condizem com suas características físicas, de modo que não pode ser responsabilizado pelos danos por ela sofridos.

Salientou que, no dia dos fatos, estava passeando em um shopping da cidade e, logo após, foi até uma lanchonete no centro, álibi esse confirmado pelo proprietário do restaurante.

Francisco Borges, por sua vez, contestou o feito, na qual suscitou sua ilegitimidade, pois a autora confessa em sua inicial que não foi o responsável por sua agressão.

Mencionou que não teve culpa das lesões sofridas pela autora, pois somente a encaminhou até o quarto, e informou ter sido absolvido na esfera criminal.

Após réplica, o feito foi sentenciado pelo MM. Juiz de Direito da 4ª Vara Cível da comarca de Joinville, Dr. Marco Augusto Ghisi Machado, que decidiu a lide da seguinte maneira (fls. 358-362):

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, com fundamento no art. 269, inciso I, do CPC, para condenar o réu Joinville Palace Hotel ao pagamento do valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) a título de danos morais, atualizado a partir desta sentença e com acréscimo de juros legais de mora contados do evento danoso (Súmula n. 54 do STJ).

Diante da sucumbência recíproca, condeno a ré Joinville Palace Hotel ao pagamento de 90% das despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 20, § 3, do CPC.

A autora suportará o pagamento de 10% das despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em R\$ 1.000,00 (mil reais) para cada um dos réus, sem prejuízo da suspensão de pagamento por conta da assistência judiciária.

Inconformado, Joinville Palace Hotel apelou da decisão, na qual relatou não poder ser responsabilizado por desentendimentos de terceiros nas suas dependências.

Relatou ter agido dentro dos preceitos de conduta hoteleira e que a culpa pelo infortúnio foi da autora que não tomou as cautelas necessárias antes de se dirigir até o quarto do suposto hóspede para pegar as roupas para lavar.

Mencionou que não seria razoável imputar-lhe a responsabilidade por atitudes de quem não tem nenhuma relação jurídica com o seu estabelecimento.

Informou que a situação se trata de caso fortuito ou força maior, pois não pode prever a conduta danosa entre hóspedes.

Discorreu que, caso mantida a condenação, o *quantum* fixado a título de danos morais deve ser revisto com sua redução.

Após as contrarrazões, os autos ascenderam a esta Corte.

Este é o relatório.

## VOTO

De início, importante esclarecer a inaplicabilidade do novo Código de Processo Civil à hipótese em razão das normas de direito intertemporal.

Sabe-se que a lei processual tem efeito imediato e geral, aplicando-se aos processos em curso, respeitados os atos processuais praticados e as situações jurídicas consolidadas sob a vigência da norma revogada (art. 14 do CPC/2015).

Com isso, "duas são as situações para a lei nova processual em matéria de recursos: a) rege o cabimento e a admissibilidade do recurso a lei vigente à época da prolação da decisão da qual se pretende recorrer; b) rege o procedimento do recurso a lei vigente à época da efetiva interposição do recurso. [...] Por 'dia do julgamento', que rege o cabimento e a admissibilidade do recurso, deve entender-se a data em que foi efetivamente publicada a decisão impugnável. No primeiro grau a decisão é publicada quando o juiz a entrega ao escrivão" (NERY JUNIOR, Nelson. NERY, Rosa Maria de Andrade. Comentários ao Código de Processo Civil. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. p. 228-229).

Pelo exposto, considerando que a sentença impugnada foi prolatada na vigência do Código Civil de 1973, não se aplicam as disposições do novo regramento ao presente recurso.

Trata-se de apelação cível interposta com o objetivo de reformar a decisão de primeiro grau que julgou procedente o pedido inicial e condenou Joinville Palace Hotel ao pagamento de compensação por danos morais em razão das agressões sofridas pela autora dentro de seu estabelecimento.

Sustenta que não pode ser responsabilizado pela conduta de hóspede contra terceiros dentro de seu estabelecimento, tampouco por desentendimentos ocorridos entre eles.

À luz do art. 186 cumulado com o art. 927, ambos do Código Civil, a reparação pelo ato ilícito praticado por outrem depende de a vítima demonstrar

os seguintes requisitos: a conduta do agente (ação ou omissão), o dolo ou a culpa, os danos (materiais e/ou morais) e o nexo de causalidade.

Nesse sentido, extrai-se da lição de Carlos Roberto Gonçalves:

O art. 186 do Código Civil consagra uma regra universalmente aceita: a de que todo aquele que causa dano a outrem é obrigado a repará-lo. Estabelece o aludido dispositivo legal, informativo da responsabilidade aquiliana:

"Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito".

A análise do artigo supratranscrito evidencia que quatro são os elementos essenciais da responsabilidade civil: ação ou omissão, culpa ou dolo do agente, relação de causalidade e o dano experimentado pela vítima (*Direito civil brasileiro: responsabilidade civil*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2009. v. IV. p. 34-35).

Na hipótese em liça, apesar de todo o esforço argumentativo, encontram-se presentes os referidos requisitos que demonstram a responsabilidade do hotel pelas agressões praticadas por seu hóspede contra a autora que quase culminou na sua morte.

A autora era proprietária de uma pequena lavanderia que prestava serviços para diversos hotéis da cidade de Joinville e foi chamada por um hóspede do réu para recolher algumas roupas para lavar.

Ao chegar no estabelecimento, foi orientada e conduzida pelo recepcionista para que retirasse as roupas diretamente no quarto do hóspede, o qual a deixou desacompanhada no recinto, ocasião em que foi surpreendida e agredida violentamente pelo referido hóspede.

Em que pese a autora tenha imputado a responsabilidade pelo ocorrido à Volnei da Silva (ex-marido), Antonio da Silva (cunhado) e Francisco Borges (recepcionista), o fato é que eles foram absolvidos na esfera criminal, uma vez que não encontrados elementos para responsabilizá-los pelo crime cometido. Contudo, não há olvidar que a autora foi violentamente agredida por um hóspede do hotel dentro de um dos quartos, o que imputa ao réu a responsabilidade pelas lesões por ela sofridas.

Com efeito, sabe-se que o dono do hotel tem responsabilidade sobre os atos praticados por seus hóspedes a terceiro quando não diligencia em



matéria de segurança e quando poderia evitar a ocorrência de qualquer trans-torno, *ex vi* do artigo 932, IV, do Código Civil, que diz que "são também respon-sáveis pela reparação civil, "IV – os donos de hotéis, hospedarias, casa ou esta-belecimentos onde se albergue por dinheiro, mesmo que para fins de educação, pelos seus hóspedes, moradores e educandos".

Não obstante, o art. 933 do mesmo códex dispõe:

As pessoas indicadas nos inciso I a V do artigo antecedente, ainda que não haja culpa de sua parte, responderão pelos atos praticados pelos terceiros ali referidos.

A doutrina de Carlos Roberto Gonçalves, a seu turno, não destoa:

O inciso IV do art. 932 também responsabiliza o hospedeiro pelos prejuí-zos causados pelos seus hóspedes, seja a terceiros, seja a um outro hóspede. Primeiramente, conforme lembra Serpa Lopes, em razão do dono do hotel ser obrigado a uma vigilância permanente do comportamento de seus hóspedes, estabelecendo regulamentos em torno da atividade de cada um deles em face dos demais; em segundo lugar, porque se impõe ao hoteleiro uma certa disci-plina na escolha dos hóspedes que admite (*Comentários ao Código Civil*. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2003. p. 452, sublinhei).

Nesse sentido, colhe-se o seguinte julgado:

RESPONSABILIDADE CIVIL. HÓSPEDE DE HOTEL QUE LESIONA O GERENTE. CULPA PRESUMIDA DO DONO DO ESTABELECIMENTO. ART. 1.521, IV, DO CC. INEXISTÊNCIA DE DISSÍDIO COM A SÚMULA 229/STF.

Segundo a jurisprudência desta Corte, a partir da edição da Lei 6.367/76, não mais prevalece o enunciado da Súmula 229/STF, bastando a culpa leve do empregador para embasar a sua responsabilidade.

A lei presume a culpabilidade do hoteleiro por ato do seu hóspede. Cabe ao estabelecimento tomar todas as medidas de segurança e precaução, por cuja falta ou falha é responsável (STJ, REsp n. 69.437/SP, rel. Min. Barros Monteiro, j. em 6-10-1998, DJ 14-12-1998).

Dessa maneira, quando alguém se hospeda em um estabeleci-mento hoteleiro, nasce uma relação contratual onde de um lado, figura aquele que hospeda, e de outro o hóspede. Assim, à ocorrência de qualquer dano den-tro do estabelecimento, seja causado por um hóspede a outro hóspede ou a um terceiro, o hotel se torna responsável por ele e só se exime do dever de reparar se ficar comprovado que os fatos ocorridos não poderiam ser evitados (caso for-tuito ou força maior), o que não é o caso dos autos.

Por outro lado, não se pode perder de vista, ainda, a conduta ne-

gligente do recepcionista que contribuiu para a ocorrência do infortúnio. Isso porque encaminhou a autora para o quarto do hóspede para retirar as roupas sujas e lá a deixou desacompanhada, ocasião em que foi agredida.

Nota-se que a conduta dele contraria, inclusive, as normas do próprio hotel, conforme afirmado por seu proprietário, Werner Goerke Júnior. Vejamos:

Que indagado se é um fato corriqueiro este tipo de ocorrência, ou seja, deixar entrar no quarto de um hóspede uma pessoa que não está registrada e deixá-la sozinha sem a presença do hóspede, diz que não (fl. 59).

Não bastasse isso, na contestação afirmou que "nenhum dos funcionários possui autorização para permitir que terceiros ingressem no hotel a qualquer pretexto", "jamais autorizou qualquer prestador de serviços ingressar nos quartos do hotel principalmente quando é solicitado pelo hóspede" e, "jamais o funcionário poderia deixar a recepção do hotel para acompanhar a prestadora de serviço ora autora até o quarto do hóspede" (fls. 208-210).

Com efeito, constata-se que, apesar de não ser prática costumeira no hotel a subida do prestador de serviço até o quarto do hóspede, a autora foi conduzida até o interior do quarto pelo recepcionista.

Colhe-se do depoimento dele na delegacia:

A vítima chegou no hotel, momento em que se dirigiu ao interrogando e perguntou pelo quarto 304, dizendo que teria que apanhar roupas lá para levar até a lavanderia; que achou estranho ela ter dito isso, pois o inquilino do 304 não tinha bagagem, mas mesmo assim atendeu a moça; esclarece que nessa ocasião em que a atendeu o interrogando viu a chave do apartamento 304 sob o balcão da recepção, sendo essa chave de uso dos clientes do hotel; que não havia visto o cliente daquele quarto sair e nem ter ele colocado a chave na recepção; que as vezes acontece de clientes levarem mulheres para os quartos ou estas chegarem posteriormente aos clientes, quando então não deu muita importância para o fato de que a moça tinha dito que tinha vindo pegar roupas para lavanderia e aquele homem ter entrado sem bagagem, pois pensou que aquilo poderia ser algum programa; que então levou a mulher até o quarto 304 e abriu a porta com a chave que era do próprio inquilino (fl. 175).

Diante disso, além de permitir que um prestador de serviço subisse ao quarto do hóspede, o recepcionista, pensando se tratar de uma garota de programa, permitiu sua subida sem tê-la anunciado ao hóspede, além de tê-la

conduzido ao quarto com a chave do próprio hóspede que foi deixada na recepção.

Vale dizer que não há nos autos nenhum indício de que a autora era garota de programa e que esteve no hotel com essa finalidade. Tanto é que estava com o seus filhos esperando no carro, pois o único objetivo era pegar as roupas sujas do hóspede.

Com isso, constata-se a desídia do recepcionista ao conduzir o prestador de serviço diretamente ao quarto do hóspede sem atentar para as normas de segurança do hotel, as quais não permitem a subida de terceiros/prestadores de serviço aos quartos, bem como a ausência do posto de trabalho da recepção.

Importante frisar, como já dito, que a conduta do recepcionista foi fator preponderante para a ocorrência do infortúnio, pois, se não tivesse conduzido a autora até o interior do quarto e tivesse observado as normas de segurança do hotel, os fatos não teriam ocorridos.

Nesse diapasão, configurados os elementos da responsabilidade civil, o nexos de causalidade entre a conduta do referido hóspede e o dano sofrido pela apelada, impõe-se o dever de reparar os danos morais sofridos por ela.

Como bem ressaltou o Juiz sentenciante, "o dano moral salta aos olhos, eis que inaceitável a situação suportada pela autora, que estava realizando seu trabalho quando foi severamente agredida por hóspede do estabelecimento réu, que sem qualquer medida de segurança, sequer conseguiu identificá-lo. Mostra com isso que agiu com inacreditável negligência, possibilitando que um hóspede verdadeiramente criminoso utilizasse de suas instalações para atentado contra a vida de outrem. Possivelmente, para não dizer certamente, escolheu o estabelecimento para a prática do crime justamente pela ausência de qualquer medida de segurança do local, o que concorreu para ser condenado ao pagamento dos danos de maneira contundente" (fl. 361).

No que diz respeito à mensuração dos danos morais sabe-se que

"o *quantum* deve ser fixado com observância dos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem deixar de levar em consideração, além do caráter compensatório, a efetiva repressão do ilícito" (TJSC, Apelação n. 0001051-86.2014.8.24.0042, de Maravilha, rel. Des. Luiz Antônio Zanini Fornerolli, j. 1º-8-2016).

Destarte, o *quantum* compensatório deve sujeitar-se às peculiaridades de cada caso concreto, levando-se em conta o sofrimento causado pelo dano e, as condições pessoais e econômicas das partes envolvidas, de modo a não ser por demais gravoso que gere o enriquecimento sem causa dos ofendidos, nem tão insuficiente que não proporcione uma compensação pelos efeitos dos danos.

Deve, pois, ser:

[...] proporcional ao dano moral e/ou patrimonial causado pelo lesante, procurando cobri-lo em todos os seus aspectos, até onde suportarem as forças do patrimônio do devedor, apresentando-se para o lesado como uma compensação pelo prejuízo sofrido sem, contudo, servir de locupletamento indevido ao lesado (*Código civil anotado*. 13. ed. rev. aum. e atual. São Paulo: Saraiva, 2008. p. 632).

Carlos Alberto Bittar acentua:

A indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que não se aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo. Consubstancia-se, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses em conflito, refletindo-se, de modo expresso, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido. Deve, pois, ser quantia economicamente significativa, em razão das potencialidades do patrimônio do lesante (*Reparação civil por danos morais*. Revista dos Tribunais, 1993. p. 220).

No caso em viso, não se tem dúvidas dos danos morais sofridos pela autora que foi violentamente atacada por um hóspede do réu dentro do estabelecimento hoteleiro e que este não diligenciou em matéria de segurança para evitar o infortúnio, o que foi facilitado pela conduta do recepcionista do hotel que permitiu a subida da autora e a deixou desacompanhada.

Todavia, deve-se levar em conta, no momento da fixação do *quantum* compensatório, que a autora voluntariamente se colocou em perigo ao

aceitar subir ao quarto do referido hóspede, mesmo conhecendo as normas relativas ao prestador de serviço, até porque, como se referiu na inicial, prestava serviço para diversos hotéis e a prática de subir aos quartos não era comum.

Por outro lado, não se olvida que as lesões sofridas pela autora tenham sido graves. Contudo, não há notícias nos autos de que em decorrência delas ela tenha ficado inválida ou que tenha ficado com sequelas incuráveis ou deformidades que a impedissem de trabalhar ou praticar os atos cotidianos.

A par dessas considerações, e em atenção ao caráter compensatório e punitivo da condenação, entende-se necessário reduzir o *quantum* compensatório para R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) fixado pela instância *a quo*.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso para reduzir o *quantum* compensatório para R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), o qual deverá ser corrigido monetariamente a partir da sua fixação, que ocorre com o presente julgado, e, com juros de mora a partir do evento danoso, por se tratar de responsabilidade extracontratual, conforme Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça.

Por fim, importante mencionar que na hipótese, considerando que o presente recurso foi interposto contra decisão publicada na vigência do Código de Processo Civil de 1973, não é devida a condenação em honorários recursais previstos no novo Código de Processo Civil (Enunciado Administrativo n. 7, do STJ – "Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC").

Este é o voto.