



Câmara dos Deputados
COMISSÃO DE TURISMO
Gabinete da Deputada Federal Magda Mofatto
PROJETO DE LEI Nº 7.805, DE 2017
(Apensados os PLs nº 8.887/17 e nº 9.400/17)

Veda a cobrança antecipada de diárias ou serviços em hotéis e estabelecimentos congêneres.

Autor: Deputado RÔMULO GOUVEIA

Relatora: Deputada MAGDA MOFATTO

I – RELATÓRIO

O **Projeto de Lei nº 7.805/17**, de autoria do nobre Deputado Rômulo Gouveia, veda aos hotéis, pousadas, estalagens e estabelecimentos congêneres cobrar antecipadamente por diárias ou outros serviços. Especifica, ainda, que o descumprimento dessa proibição sujeitará os infratores às penalidades previstas na Lei nº 8.078, de 11/09/90 – Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo das sanções estabelecidas na Lei nº 11.771, de 11/09/08 – Lei Geral do Turismo.

Na justificação do projeto, o ilustre Autor argumenta que sua iniciativa – que reproduz proposição que tramitou na Câmara dos Deputados entre 2008 e 2010 – busca assegurar o respeito ao consumidor de produtos turísticos. Em sua opinião, a cobrança por algo que ainda não foi prestado ofende injustificadamente a sequência natural das relações de consumo, em que o pagamento deve suceder a execução dos serviços. Registra, porém, que, a pretexto de assegurarem suas reservas, vários hotéis obrigam o consumidor a depositar previamente os valores correspondentes a toda a sua estadia.

A seu ver, tal comportamento destoa dos preceitos estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor. O insigne Parlamentar ressalta que, no que toca à paridade de condições, o pagamento antecipado



Câmara dos Deputados
COMISSÃO DE TURISMO

Gabinete da Deputada Federal Magda Mofatto

mostra-se iníquo, uma vez que dificulta o ressarcimento ou submete o consumidor à perda integral da quantia depositada, caso decida abreviar sua estadia com base no descumprimento, por parte do hotel, das condições contratadas. Em relação à liberdade de escolha, assinala que o pagamento antecipado resulta por desestimular o consumidor a procurar outra hospedagem na hipótese de não ter suas expectativas atendidas. A proposição sob comento, assim, em suas palavras, tem o objetivo de fazer cessar essa prática lesiva ao consumidor.

Por sua vez, o **Projeto de Lei nº 8.887/17**, de autoria do eminente Deputado Cabo Sabino, acrescenta quatro incisos ao § 4º do art. 23 da Lei nº 11.771, de 11/09/08, os quais preveem que a duração da diária será de 24 horas contadas a partir do momento de ingresso do hóspede no estabelecimento, permitindo-se a cobrança proporcional, no caso de a hospedagem ter duração inferior a 24 horas. Preconiza, ainda, a obrigatoriedade de que os meios de hospedagem mantenham visível em local de destaque o texto do dispositivo alterado. Por fim, estipula a cobrança de multa, face à não observância da duração da diária.

Na justificação do projeto, o ínclito Autor argumenta que no Brasil a grande maioria dos hotéis, pousadas e similares apenas permite aos seus hóspedes acomodarem-se em seus quartos após as quatorze horas, embora façam-nos abandonar esses aposentos às doze horas, e até mesmo antes, fazendo com que a diária se reduza, na verdade, a vinte e duas horas, ou até menos. Ressalta, porém, que os hóspedes são obrigados a pagar uma diária completa, mesmo que não desejem utilizar o serviço durante as 24 horas. Nesse contexto, registra que sua iniciativa tem o propósito de corrigir essas distorções.

Por seu turno, o **Projeto de Lei nº 9.400/17**, de autoria do nobre Deputado Rubens Pereira Júnior, acrescenta os §§ 5º e 6º ao art. 23 da Lei nº 11.771, de 11/09/08. O primeiro deles determina que, para fins de cálculo



Câmara dos Deputados
COMISSÃO DE TURISMO

Gabinete da Deputada Federal Magda Mofatto

de diária, o horário de entrada e saída nos estabelecimentos far-se-á no momento em que, efetivamente, se registrar a entrada e saída do consumidor hóspede no sistema do estabelecimento. O seguinte preconiza que o consumidor-hóspede pagará o valor proporcional ao valor integral da diária, considerando o horário de entrada e saída registrado no sistema.

Na justificação do projeto, o ilustre Autor argumenta que muitos abusos têm sido verificados quando da cobrança da diária. Em especial, segundo suas palavras, os estabelecimentos de hospedagem têm adotado horário padrão próprio de entrada e de saída, não considerando o horário real de entrada e saída do consumidor, cobrando-lhe ainda diária integral quando exorbita o horário padrão estabelecido pelo estabelecimento. Assim, sua iniciativa busca garantir meios para que o consumidor pague a diária proporcional ao tempo que permaneceu hospedado, desde o momento de registro de sua entrada até o registro de sua saída.

O Projeto de Lei nº 7.805/17 foi distribuído em 26/06/17, pela ordem, às Comissões de Turismo; de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços; de Defesa do Consumidor; e de Constituição e Justiça e de Cidadania, em regime de tramitação ordinária. Encaminhada a proposição ao nosso Colegiado em 28/06/17, foi-lhe apensado, em 06/11/17, o Projeto de Lei nº 8.887/17. Posteriormente, em 06/02/18, foi apensado a este último o Projeto de Lei nº 9.400/17. Em 29/11/17, recebemos a honrosa missão de relatar as proposições. Não se lhes apresentaram emendas até o final do prazo regimental para tanto destinado, em 12/12/17.

Em 20 de abril de 2018, apresentamos nosso parecer, Parecer da Relatora, Dep. Magda Mofatto (PR-GO), pela rejeição deste, do PL 8887/2017, e do PL 9400/2017.

Em 31 de janeiro de 2019, por determinação da Mesa Diretora da Câmara dos Deputados, foi arquivado nos termos do Artigo 105 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.



Câmara dos Deputados
COMISSÃO DE TURISMO

Gabinete da Deputada Federal Magda Mofatto

Em 13 de fevereiro de 2019 o nobre Deputado Federal Rubens Pereira Júnior, apresentou o Requerimento nº 419/2019, pelo qual nos termos do parágrafo único do artigo 105 do RICD - Regimento Interno da Câmara dos Deputados impetrou junto a Mesa Diretora da Câmara dos Deputados pedido de desarquivamento desta propositura.

Em 03 de abril de 2019, mais uma vez fomos designada Relatora, Dep. Magda Mofatto (PR-GO), com reabertura do prazo para Emendas ao Projeto - Art. 166 do RICD - Regimento Interno da Câmara dos Deputados, 5 sessões a partir de 05 de abril de 2019. Já em 16 de abril de 2019 foi encerrado o prazo para emendas ao projeto. Sem apresentação de emendas.

Cabe-nos, agora, nesta Comissão de Turismo, apreciar a novamente a matéria quanto ao mérito, nos aspectos atinentes às atribuições do Colegiado, nos termos do art. 32, XIX, do Regimento Interno desta Casa.

É o relatório.

II – VOTO DA RELATORA

As três proposições submetidas a nossa análise lidam com um aspecto fundamental da operação da indústria hoteleira: a diária pela utilização dos meios de hospedagem. O projeto principal, de nº 7.805/17, veda a cobrança antecipada pelos hotéis e estabelecimentos congêneres de diárias ou outros serviços. Por sua vez, o Projeto de Lei nº 8.887/17 estipula que a duração da diária será de 24 horas contadas a partir do momento de ingresso do hóspede no estabelecimento, permitindo-se a cobrança proporcional, no caso de a estadia ter duração inferior a 24 horas. Por fim, o Projeto de Lei nº 9.400/17 determina que, para fins de cálculo de diária, o horário de entrada e saída nos estabelecimentos far-se-á no momento em que, efetivamente, se registrar a entrada e saída do consumidor-hóspede no sistema do



Câmara dos Deputados
COMISSÃO DE TURISMO

Gabinete da Deputada Federal Magda Mofatto

estabelecimento. Preconiza, ainda, que o consumidor-hóspede pagará o valor proporcional ao valor integral da diária, considerando o horário de entrada e saída registrado no sistema.

Temos plena consciência de que as três proposições foram elaboradas tendo como norte a proteção do consumidor dos serviços turísticos. Afinal, sabemos que, muitas vezes, a sistemática vigente de cobrança de diárias impõe contratempos aos hóspedes. Em particular, o padrão da indústria hoteleira de fixar horários rígidos – e diferentes – para entrada e saída dos estabelecimentos parece contrariar o princípio do equilíbrio das relações de consumo.

Há que considerar, porém, que a prática da indústria hoteleira nesse particular não surgiu por geração espontânea. Antes, é fruto das exigências operacionais que caracterizam os estabelecimentos hoteleiros. Não por acaso, a sistemática adotada no Brasil é a mesma de outros grandes mercados turísticos mundiais.

De um lado, a fixação de horários distintos para a entrada e saída de hóspedes é decorrência da necessidade de os estabelecimentos hoteleiros efetuarem a indispensável limpeza das unidades habitacionais entre duas ocupações sucessivas. Não há outra possibilidade de se atender esse requisito fundamental para a **SEGURANÇA** e o **BEM-ESTAR** dos consumidores a não ser pela interdição temporária, por algumas horas, do meio de hospedagem após a saída dos hóspedes.

É verdade que esse inconveniente poderia ser superado pela adoção de cobrança de diárias vinculadas apenas ao tempo de permanência no estabelecimento hoteleiro – permitida, eventualmente, até mesmo a proporcionalidade, no caso de períodos inferiores a 24 horas – sem a observância de horários fixos de entrada e saída. Como mencionado, tal sugestão está presente em dois dos projetos analisados.



Câmara dos Deputados
COMISSÃO DE TURISMO

Gabinete da Deputada Federal Magda Mofatto

Também aqui, no entanto, esbarra-se em obstáculos de natureza operacional. Os hotéis e congêneres precisam lançar mão de planejamento de ocupação de suas habitações para que possam ter segurança na oferta de seus serviços em um horizonte de curto, médio e longo prazos. Por sua vez, os consumidores precisam da certeza de que os serviços de hospedagem contratados antecipadamente serão efetivamente honrados. Assim, as duas contrapartes nesta relação de consumo necessitam que a disponibilidade das habitações na ocasião acertada e nas condições pactuadas esteja plenamente assegurada. Para tanto, é indispensável que se conte com um horário pré-determinado para a ocupação e a desocupação dos quartos. Nem os hóspedes nem os estabelecimentos hoteleiros podem conviver com a incerteza quanto ao horário em que determinada habitação estará disponível para a ocupação seguinte.

Por último, também fazemos reparo à vedação, estipulada na proposição principal, da cobrança antecipada pelos hotéis e estabelecimentos congêneres de diárias ou outros serviços. Ora querer inaugurar esta prática é algo estranho aos costumes comerciais, senão vejamos: Quando vamos a um supermercado, antes de levar a mercadoria, pagamos; quando vamos a uma farmácia, antes de levar a mercadoria, pagamos; quando vamos a qualquer comércio, antes de levar a mercadoria, pagamos e assim por diante, outro ponto que não está nos tipos das proposições em tela, é a prática comum das redes hoteleiras e de resort guardar as bagagens dos hóspedes depois do encerramento da diária ao meio dia, para que os negócios e passeios continuem sem qualquer outro tipo de custo, muitas das vezes o consumidor/hóspede fica utilizando toda a infraestrutura do hotel ou resort esperando o horário de seu voo o que às vezes só acontece nas madrugadas do dia seguinte. Lógico que o setor hoteleiro está zelando do seu cliente, criando vínculo de admiração e gratidão. Mas não pode ser penalizado com amarras aos seus procedimentos de **SEGURANÇA** e o **BEM-ESTAR** dos



Câmara dos Deputados
COMISSÃO DE TURISMO

Gabinete da Deputada Federal Magda Mofatto

consumidores a não ser pela interdição temporária, por algumas horas, do meio de hospedagem após a saída dos hóspedes.

Aprovar tal iniciativa é ir contra a geração de emprego e renda com segurança para milhares de brasileiros, como se observa na indústria hoteleira internacional. No Brasil foram mais de dez milhões de desembarques internacionais feitos nos aeroportos brasileiros em 2017, além de mais de 92 milhões de desembarques domésticos.

Esse volume de turistas, claro, gera a demanda no próprio mercado, que só em 2017 percebeu um aumento de 15% na oferta de hospedagem nas capitais brasileiras. Isso mesmo: embora estejamos vivendo, como país, um quadro de recessão econômica, algumas áreas do turismo não sentiram o baque da crise da mesma forma. Ao contrário: viram nesse momento difícil uma oportunidade de fornecer melhores experiências a custos mais acessíveis e, assim, manter a roda girando.

Em 2017, o turismo foi responsável pela injeção de US\$ 163 bilhões no Brasil, o equivalente a 7,9% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional. O valor absoluto é 7% maior que o obtido em 2016, US\$ 152,2 bilhões. Os dados fazem parte do estudo econômico elaborado pela Oxford Economic para Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC), principal consultoria independente do setor no mundo. Definitivamente não é justo esta medida.

Outro ponto que se ressalta nesta tela é o viés perecível do tempo, a hotelaria é uma daqueles infelizes setores de estoque fixo e perecível, ou seja, não regula a produção conforme a demanda, o que significa que todo o dia a número de diárias disponíveis para venda se renova, mesmo que no dia anterior eu tenha vendido só 10% do estoque, os 90% não vendidos foram para o lixo e tenho outros 100% para vender hoje. Assim observamos que as diárias hoteleiras não se trata de um bem produzido por estoques reguladores com controle de entrada e venda dentro do prazo razoável de sua data de vencimento. Logico que a indústria hoteleira profissional estabelece o numero



Câmara dos Deputados
COMISSÃO DE TURISMO

Gabinete da Deputada Federal Magda Mofatto

de unidade habitacional pela expectativa de mercado, o desempenho do hotel não pode ser realizado somente por taxa de ocupação, diária média e RevPar, é preciso ter o apoio e uma análise eficiente de Market Share, mas a proposta ora analisada trata-se na verdade de uma contra ordem natural do comercio hoteleiro a nível mundial, gerando uma grande insegurança financeira, agredindo de forma cabal o grande numero de empregos gerado por este setor.

A verdadeira característica norteadora para a questão pode ser conduzida por quadro tópicos:

1) **INTANGIBILIDADE:** *os serviços não podem ser vistos, sentidos, provados, ouvidos ou tocados antes de ser adquiridos, logo, essa característica também impede qualquer possibilidade de estoque ou transporte;*

2) **INSEPARABILIDADE:** *serviços são produzidos e consumidos simultaneamente. A organização executa e entrega ao cliente, tal característica também é estendida à relação entre fornecedor e cliente, já que normalmente há uma interação (em maior ou menor grau) entre eles;*

3) **VARIABILIDADE:** *à medida que dependem de quem executa, das condições de entrega e execução, relevando ainda a possibilidade de diversos graus e formas e momentos de interação com o cliente, serviços são altamente variáveis, sendo praticamente impossível conseguir uniformidade; e*

4) **PERECIBILIDADE:** *além de não poderem ser estocados e de sua execução e entrega serem concomitantes, o sistema de produção é acionado pelo cliente, ou seja, o serviço não existe antes do cliente solicitá-lo. Esse atributo perecível, não raramente, gera algumas discussões. Contudo, o serviço é perecível (não por que ele tem prazo de validade), mas por que se não for realizado será perdido.*



Câmara dos Deputados
COMISSÃO DE TURISMO

Gabinete da Deputada Federal Magda Mofatto

Com efeito, a cobrança antecipada de parte das diárias contratadas desempenha a função de seguro contra cancelamentos dos hóspedes às vésperas da viagem. Não temos dúvida de que as grandes redes hoteleiras, as que estão presentes nas maiores cidades e que atraem turistas de negócios, beneficiadas por alto giro de consumidores, têm condições financeiras para dispensar essa prática. Em contrapartida, a maioria dos estabelecimentos voltados para o turismo de lazer tem sua demanda definida com razoável antecipação. Nessas condições, desistências efetuadas com reduzida antecedência em relação à data contratada ou o não comparecimento do hóspede onerarão os hotéis com uma perda de receita que não poderá ser compensada pelos estabelecimentos de hospedagem.

Somos inteiramente favoráveis à defesa dos interesses do consumidor, quaisquer que sejam os mercados. Não se pode perder de vista, porém, que, no caso específico do turismo, iniciativas que afetem o custo e a eficiência operacionais de seus principais fornecedores – o setor hoteleiro – acabará por prejudicar os próprios clientes. Infelizmente, cremos que a adoção das medidas propugnadas pelas três proposições ora analisadas levaria exatamente a esse desfecho.

Por todos estes motivos, votamos pela **rejeição dos Projetos de Lei nº 7.805, de 2017; nº 8.887, de 2017; e nº 9.400, de 2017**, ressalvadas, porém, as nobres intenções de seus ilustres autores.

É o voto, salvo melhor juízo.

Sala da Comissão, em de de 2019.

Deputada Federal **MAGDA MOFATTO**
Relatora