

**RECURSO ESPECIAL Nº 1.717.111 - SP (2017/0005020-9)**

**RELATOR** : **MINISTRO PAULO DE TARSO SANSEVERINO**  
**RECORRENTE** : ITC ADMINISTRACAO E HOTELARIA LTDA  
**ADVOGADO** : HAMILTON YMOTO - SP157684  
**RECORRIDO** : ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE DEFESA DA CIDADANIA E DO CONSUMIDOR  
**ADVOGADO** : RONNI FRATTI - SP114189

**EMENTA**

*RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO COLETIVA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOTELARIA. PERÍODO DA DIÁRIA (24 HORAS). LEI 11.771/08 E DECRETO 3.781/10. PRETENSÃO DE REDUÇÃO DO VALOR DA DIÁRIA EM FACE DE ALEGADA REDUÇÃO DO PERÍODO DE ESTADIA ANTE A NECESSIDADE DE ORGANIZAÇÃO E LIMPEZA DAS UNIDADES HABITACIONAIS ENTRE A SAÍDA DE UM HÓSPEDE E A ENTRADA DE OUTRO.*

- 1. Polêmica em torno da legalidade da cobrança de uma diária completa de 24 horas em hotéis que adotam a prática de check-in às 15:00h e de check-out às 12:00h do dia de término da hospedagem.*
- 2. Controvérsia em torno da correta interpretação do disposto no art. 25 da Lei 11.771/08 e no art. 23 do Decreto 7.381/10.*
- 3. Ausência de razoabilidade na interpretação literal desses enunciados normativos para se fixar o dever do fornecedor do serviço de hospedagem de reduzir o valor da diária proporcionalmente ao número de horas necessárias para a organização e limpeza das unidades habitacionais antes da entrada de novo cliente.*
- 4. Constitui fato incontroverso a veiculação pela empresa demandada de forma clara ao mercado consumidor de informação acerca do horário do check-in (15:00hs) e do check-out (12:00hs) para seus hóspedes, como, aliás, o fazem a generalidade dos prestadores de serviço de hotelaria.*
- 5. Natural a previsão pelo estabelecimento hoteleiro, para permitir a organização de sua atividade e prestação de serviços com a qualidade esperada pelo mercado consumidor, de um período entre o check-out do anterior ocupante da unidade habitacional e o check-in do próximo hóspede, inexistindo ilegalidade ou abusividade a ser objeto de*

# *Superior Tribunal de Justiça*

*controle pelo Poder Judiciário.*

*6. A prática comercial do horário de check-in não constitui propriamente um termo inicial do contrato de hospedagem, mas uma prévia advertência de que o quarto poderá não estar disponível ao hóspede antes de determinado horário.*

*7. A fixação de horários diversos de check-in (15:00hs) e check-out (12:00hs) atende a interesses legítimos do consumidor e do prestador dos serviços de hospedagem, espelhando antiga prática amplamente aceita dentro e fora do Brasil.*

**8. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.**

## **ACÓRDÃO**

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, decide a Egrégia TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, por unanimidade, dar provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator. Os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze, Moura Ribeiro (Presidente) e Nancy Andrighi votaram com o Sr. Ministro Relator.

Brasília, 12 de março de 2019. (Data de Julgamento)

**MINISTRO PAULO DE TARSO SANSEVERINO**  
Relator

# Superior Tribunal de Justiça

**RECURSO ESPECIAL Nº 1.717.111 - SP (2017/0005020-9)**

**RELATOR** : MINISTRO PAULO DE TARSO SANSEVERINO  
**RECORRENTE** : ITC ADMINISTRACAO E HOTELARIA LTDA  
**ADVOGADO** : HAMILTON YMOTO - SP157684  
**RECORRIDO** : ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE DEFESA DA CIDADANIA E DO CONSUMIDOR  
**ADVOGADO** : RONNI FRATTI E OUTRO(S) - SP114189

## RELATÓRIO

**O EXMO. SR. MINISTRO PAULO DE TARSO SANSEVERINO**

**(Relator):**

Trata-se de recurso especial interposto por ITC ADMINISTRAÇÃO E HOTELARIA LTDA., com fundamento na alínea "a" do inciso III do art. 105 da CF, contra o acórdão do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, prolatado no curso de ação coletiva contra ela ajuizada pela ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE DEFESA DA CIDADANIA E DO CONSUMIDOR, cuja ementa está assim redigida:

*Ação Civil Pública. Prestação de serviços de hotelaria. Imposição para que seja observada diária de 24 horas, e pedido de indenização relativo ao período de uso das habitações. R. sentença de improcedência. Apelo só da entidade autora. Ilegitimidade da demandante para pleitear indenização fundada em direitos não homogêneos e que seja necessária a comprovação da lesão eventualmente sofrida por c^da consumidor. Diária que deve corresponder a 24 horas, por disposição legal (Lei 11.997/08). Possível a fixação de horários diversos para a entrada e saída dos hóspedes, com redução proporcional da diária. Dá-se parcial provimento ao recurso da Associação autora, com sucumbência recíproca, acompanhando-se a Douta Promotoria.*

Opostos dois embargos de declaração, foram rejeitados os da ré e em parte acolhidos os da autora, afastando-se a sucumbência recíproca e condenando a ré ao pagamento das custas e honorários de advogado, fixados em R\$ 2.000,00.

Em suas razões recursais, sustentou a afronta aos arts. 535, II, do

CPC/73; 23, §4º, da Lei n. 11.771/2008; 25, "caput" e parágrafo único, do Decreto 7.381/2010; 14, §3º, inciso I, da Lei n. 8.078/90 e art. 421 do CCB. Além da negativa de prestação jurisdicional, disse indevido a cominação de oferecimento de desconto aos consumidores equivalente a 4,16% ou 1/24 por hora "deduzida" da diária entre o horário do "check-in" e do "check-out". Asseverou que os hóspedes tem a sua disposição a unidade habitacional por um período de 24 horas, mas não havendo quartos disponíveis prontos a serem ocupados no exato momento do check-in, deverão aguardar a conclusão dos serviços de limpeza da unidade habitacional.

Retardada a saída de outro hóspede do estabelecimento, há de se recorrer ao conceito de "diária" fixado no Regulamento Geral dos Meios de hospedagem (DN nº 429/2002), segundo o qual *"o estabelecimento fixará o horário de vencimento da diária à sua conveniência ou de acordo com os costumes locais ou ainda conforme acordo direto com os clientes."* e, em virtude dos usos e costumes da atividade hoteleira mundial, o período de 24 horas da primeira diária compreende o acesso a todos os serviços do hotel (restaurante, academia de ginástica e spa, área de lazer em geral, centro de negócios, rede de internet sem fio, estrutura de toaletes e armários individuais), estando o acesso à unidade habitacional condicionado à disponibilidade de uma unidade efetivamente habitável.

Finalizou dizendo inexistir prejuízo aos consumidores finais, terem os hóspedes ciência desde a confirmação da reserva da política de check-in e check-out, estando mesmo dentro da mais legítima boa-fé e função social do contrato a necessidade de algum tempo para a prévia arrumação dos quartos no sentido de atender os interesses dos seus consumidores. Pediu o provimento do recurso.

Houve contrarrazões.

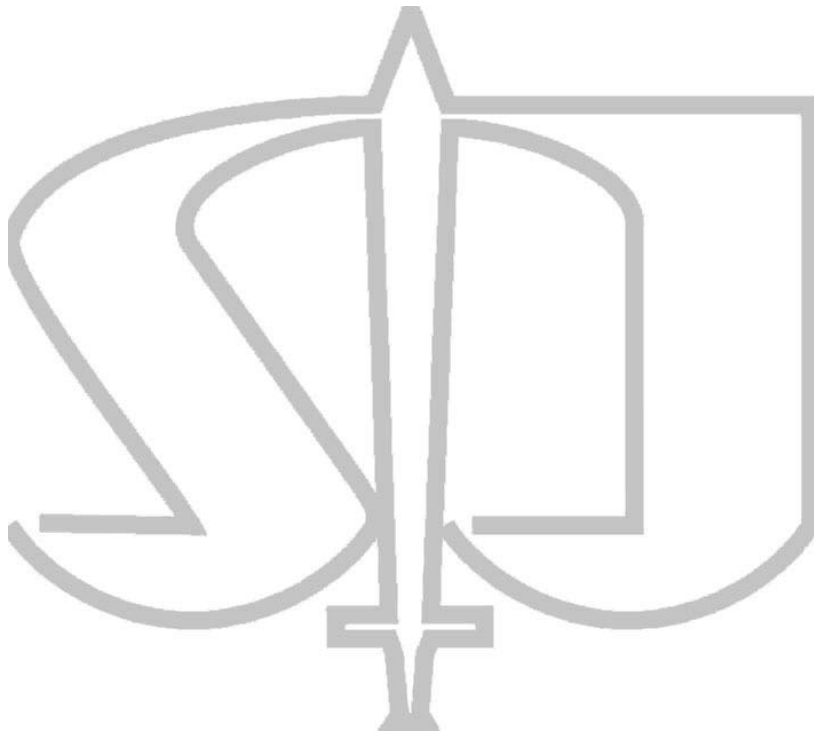
# *Superior Tribunal de Justiça*

O recurso não foi admitido na origem, pelo que foi interposto agravo em recurso especial.

Dada vista ao Ministério Público, sobreveio parecer no sentido do não provimento do recurso.

Dei provimento ao agravo, determinando a sua conversão.

É o relatório.



**RECURSO ESPECIAL Nº 1.717.111 - SP (2017/0005020-9)**

**RELATOR** : MINISTRO PAULO DE TARSO SANSEVERINO  
**RECORRENTE** : ITC ADMINISTRACAO E HOTELARIA LTDA  
**ADVOGADO** : HAMILTON YMOTO - SP157684  
**RECORRIDO** : ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE DEFESA DA CIDADANIA E DO CONSUMIDOR  
**ADVOGADO** : RONNI FRATTI E OUTRO(S) - SP114189

**EMENTA**

*RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO COLETIVA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOTELARIA. PERÍODO DA DIÁRIA (24 HORAS). LEI 11.771/08 E DECRETO 3.781/10. PRETENSÃO DE REDUÇÃO DO VALOR DA DIÁRIA EM FACE DE ALEGADA REDUÇÃO DO PERÍODO DE ESTADIA ANTE A NECESSIDADE DE ORGANIZAÇÃO E LIMPEZA DAS UNIDADES HABITACIONAIS ENTRE A SAÍDA DE UM HÓSPEDE E A ENTRADA DE OUTRO.*

- 1. Polêmica em torno da legalidade da cobrança de uma diária completa de 24 horas em hotéis que adotam a prática de check-in às 15:00h e de check-out às 12:00h do dia de término da hospedagem.*
- 2. Controvérsia em torno da correta interpretação do disposto no art. 25 da Lei 11.771/08 e no art. 23 do Decreto 7.381/10.*
- 3. Ausência de razoabilidade na interpretação literal desses enunciados normativos para se fixar o dever do fornecedor do serviço de hospedagem de reduzir o valor da diária proporcionalmente ao número de horas necessárias para a organização e limpeza das unidades habitacionais antes da entrada de novo cliente.*
- 4. Constitui fato incontroverso a veiculação pela empresa demandada de forma clara ao mercado consumidor de informação acerca do horário do check-in (15:00hs) e do check-out (12:00hs) para seus hóspedes, como, aliás, o fazem a generalidade dos prestadores de serviço de hotelaria.*
- 5. Natural a previsão pelo estabelecimento hoteleiro, para permitir a organização de sua atividade e prestação de serviços com a qualidade esperada pelo mercado consumidor, de um período entre o check-out do anterior ocupante da unidade habitacional e o check-in do próximo hóspede, inexistindo ilegalidade ou abusividade a ser objeto de controle pelo Poder Judiciário.*

6. A prática comercial do horário de check-in não constitui propriamente um termo inicial do contrato de hospedagem, mas uma prévia advertência de que o quarto poderá não estar disponível ao hóspede antes de determinado horário.

7. A fixação de horários diversos de check-in (15:00hs) e check-out (12:00hs) atende a interesses legítimos do consumidor e do prestador dos serviços de hospedagem, espelhando antiga prática amplamente aceita dentro e fora do Brasil.

8. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.



**VOTO**

**O EXMO. SR. MINISTRO PAULO DE TARSO SANSEVERINO**

**(Relator):**

Eminentes Colegas. A discussão vertida no presente recurso é nova nesta Corte Superior, situando-se em torno do período a ser considerado na cobrança pela utilização dos serviços de hospedagem oferecidos pela recorrente, sendo a polêmica travada em sede de ação coletiva ajuizada pela Associação Nacional de Defesa da Cidadania e do Consumidor - ANADEC.

Sustentou-se na petição inicial, em suma, a ilegalidade da cobrança de uma diária nos hotéis administrados pela ré, diária esta que, segundo a Lei 11.771/08, deve corresponder ao período de 24 horas de hospedagem, e, apesar disso, reduzido em três horas, tendo em vista a imposição do horário do check-in às 15:00hs e do check-out às 12:00hs do dia seguinte.

Estes foram os pedidos formulados na petição inicial:

*1 - TORNAR DEFINITIVA A ORDEM LIMINAR, DECLARANDO, POR SENTENÇA, A ABUSIVIDADE E A NULIDADE DA ATUAL FORMA DE COBRANÇA DE DIÁRIA PELA RÉ, CONDENANDO-A A SUSPENDER, TODA E QUALQUER FORMA DE COBRANÇA DE DIÁRIA, QUE ESTEJA EM - DESACORDO COM O PARÁGRAFO QUARTO, DO ARTIGO 23, DA LEI FEDERAL 11.771/2008; PROMOVENDO AS DEVIDAS ANOTAÇÕES PUBLICITÁRIAS E DE PROPAGANDA INFORMATIVA NO WEB SITE DA EMPRESA, SOB PENA DE MULTA DE R\$ 200.000,00 (DUZENTOS MIL REAIS) POR CONSUMIDOR, EM CASO DE DESOBEDIÊNCIA.*

*2 - CONDENAR A RÉ, a devolver aos consumidores, o correspondente financeiro às três horas (3:00h) que foram suprimidas da diária de vinte quatro horas (24:00h), ou seja, devolver a todos os consumidores que lá se hospedaram, no prazo prescricional de cinco anos (artigo 27 da Lei 8.078/90) a contar da citação, o percentual de 12,5% do valor de uma diária atualizada, relativamente ao tipo de acomodação escolhida, à época, pelo consumidor.*

*3 - CONDENAR A RÉ A INFORMAR, POR MEIO DE CARTA COM AVISO DE RECEBIMENTO E/OU PUBLICAÇÃO EM JORNAIS DE*



# *Superior Tribunal de Justiça*

*RANDE CIRCULAÇÃO, a critério deste MM. Juízo, a todos os consumidores que ela hospedou e que têm créditos financeiros a receberem, que deverão se habilitar nos autos da presente Ação Coletiva, a fim de efetivamente receberem os valores cabíveis, tudo com base nos cadastros que a empresa mantém.*

O juízo sentenciante julgou improcedentes os pedidos, ressaltando que (fls. 156/157 e-STJ):

*"(...) a diferença de horas estabelecida para a entrada e saída dos hóspedes de seu hotel é necessária para a realização de serviços essenciais à estadia dos consumidores nos quartos reservados.*

*É de conhecimento notório que, após a saída de hóspedes de um dormitório locado é necessário certo tempo para a realização de vistoria das condições do quarto, troca de utensílios de cama e banho e realização de limpeza e esterilização. Esses serviços são, claramente, colocados à disposição do consumidor para seu próprio benefício e são essenciais para que a rede hoteleira, por sua vez, possa cumprir com os direitos inerentes aos hospedeiros de proteção à saúde e à segurança de seus consumidores.*

*(...)*

*Ademais, ainda que, durante as primeiras horas de sua primeira diária, o hóspede não tenha acesso ao dormitório, enquanto é feita a limpeza do ambiente, ele pode utilizar toda a estrutura do hotel, ou seja, piscinas, restaurantes e bares, telefone e internet, armazenamento de bagagem e outros.*

*Desse modo, o hóspede, desde sua chegada ao hotel, já pode usufruir os serviços prestados pelo hotel - às vezes antes mesmo do meio-dia apenas ficando, em alguns casos, impedido de ingressar imediatamente em seu quarto, se ainda estiver sendo realizado nele serviço de limpeza e desde que não haja outro disponível.*

*Assim, o que prevalece é que o consumidor seja devidamente informado do que se entende por diária no local em que se hospeda e que conheça exatamente o período contratado pelo qual poderá gozar a estrutura do hotel e fruir com exclusividade seu dormitório.*

O acórdão do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, ao dar parcial provimento à apelação, reconheceu a parcial procedência dos pedidos, sendo estes os seus fundamentos no que mais interessa:

*(...) apenas a pretensão de coibir a cobrança de diárias em desacordo com o art. 23 da Lei 11.771/08 será apreciada.*

# *Superior Tribunal de Justiça*

*Dispõe o parágrafo 40: "Entende-se por diária o preço de hospedagem à utilização da unidade habitacional e dos serviços incluídos, no período de 24 (vinte e quatro) horas, compreendido nos horários fixados para entrada e saída de hóspedes".*

*A Autora noticiou o descumprimento desta regra porque o hotel requerido fixa horas diferente para entrada, às 15:00 horas, e para saída, às 12:00 horas, reduzindo, portanto, a utilização da habitação e dos serviços incluídos em três horas, o que ficou incontroverso.*

*Não colhe a assertiva do réu de que, no período de privação da habitação, fica facultado ao hóspede o uso de outras dependências do hotel, eis que, o quarto destinado à hospedagem seria obrigação principal contratada e, como dispõe a Lei, a diária deveria corresponder ao uso da habitação pelo período de 24 horas.*

*Tampouco atende ao direito a possibilidade dos hóspedes serem acomodados em suas habitações antes da hora prevista para entrada, ou que o hotel permita que lá permaneçam depois do horário fixado para saída, porque tais possibilidades estariam subordinadas à existência de quartos disponíveis, ou seja, à conveniência do fornecedor, o que não se poderia admitir.*

*(...)*

*Embora a autora não tenha formulado pedido no sentido de impedir a fixação de horários diversos para entrada e saída do hotel, mas sim, de coibir a cobrança das diárias em desacordo com a já mencionada Lei; ao pleitear indenização, ela aponta para uma forma de conciliar a necessidade de um período para manutenção dos quartos desocupados (viabilizando a limpeza e arrumação), e o direito dos consumidores à diária de 24 horas, consistente na redução proporcional do valor da diária no equivalente às horas em que se viram privados do uso da habitação.*

*Tal visa evitar o abuso decorrente da ampliação deste horário por conveniência só do fornecedor réu que, impondo este intervalo, transfere ao consumidor os custos com a contratação de funcionários, beneficiando-se com a redução dos seus quadros.*

*Assim, a cada período o hóspede teria desconto de 4,16% do valor da diária, contada por hora de intervalo entre o horário de entrada e saída, descontando-se as horas eventualmente concedidas para entrada antecipada, ou saída posterior ao horário fixado pelo hotel.*

Tenho que o recurso especial merece provimento.

Necessário firmar uma interpretação razoável para o disposto no art. 23 da Lei 11.771/08 (Lei Nacional de Turismo), regulamentado pelo art. 25 do

# *Superior Tribunal de Justiça*

Decreto 7.380/10, tendo em conta, notadamente, a boa-fé do fornecedor, a razoabilidade no estabelecimento de um período de tolerância para a entrada do novo hóspede no apartamento por ele reservado e os usos e costumes do serviço prestado ao mercado consumidor.

Os artigos aludidos tem a seguinte redação:

**Art. 23.** *Consideram-se meios de hospedagem os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária. (...)*

**§ 4º** *Entende-se por diária o preço de hospedagem correspondente à utilização da unidade habitacional e dos serviços incluídos, no período de 24 (vinte e quatro) horas, compreendido nos horários fixados para entrada e saída de hóspedes.*

**Art. 25.** *Entende-se por diária o preço da hospedagem correspondente à utilização da unidade habitacional e dos serviços incluídos, observados os horários fixados pela entrada e saída do hóspede, obedecendo o período de vinte e quatro horas disposto no §4º do art. 23 da Lei nº 11.771, de 2008.*

**Parágrafo único.** *O estabelecimento fixará o horário de vencimento da diária de acordo com a sazonalidade, com os costumes do local ou mediante acordo direto com o hóspede.*

Não há dúvidas de que a interpretação literal do enunciado normativo do § 4º do art. 23 da Lei 11.771/08, ou mesmo do art. 25 do seu decreto regulamentador, conduziria à conclusão de que a diária de um hotel ou qualquer outro estabelecimento congênere de hospedagem em unidades mobiliadas consubstancia período de 24 horas entre a entrada e saída do hóspede.

O reconhecimento pelo acórdão recorrido, no entanto, do dever de ser reduzido o valor a ser cobrado dos hóspedes proporcionalmente ao período

utilizado pelo fornecedor para a preparação da unidade a ser habitada - lapso este compreendido na diferença entre os horários de check-in e o check-out das unidades - não atende à indiscutível boa-fé de parte do fornecedor ao estabelecer o referido período de organização da unidade e não corresponde às práticas que regularmente se verificam no mercado hoteleiro dentro e fora do Brasil.

O Poder Judiciário está aqui a ser chamado a se imiscuir em relação travada entre consumidores e fornecedores bem específicos, negócio este que, do mesmo modo, possui práticas reiteradas e comumente aceitas, que atendem à razoabilidade e respeitam ao interesses legítimos do fornecedor e do consumidor.

Deve-se registrar a existência de hotéis que não adotam a prática de check-in e check-out em horários diversos e outros que a encampam.

No entanto, esta falta de homogeneidade não altera a premissa de que há um inegável consenso no sentido da absoluta necessidade e razoabilidade de se conferir ao estabelecimento um período para que o hotel prepare as unidades para o recebimento de novo hóspede, o que não poderá gerar decréscimo do valor da diária cobrada do consumidor.

Inexiste, aqui, qualquer prática abusiva por parte do demandado. Pelo contrário, é incontroverso que o fornecedor demandado, administrador do Sheraton São Paulo WTC Hotel, veicula clara e ostensivamente ao seu seletor mercado consumidor a informação acerca do horário do *check-in* (15:00hs) e do *check-out* (12:00hs), como, aliás, o fazem a generalidade de prestadores desta espécie de serviço, bastando que se faça rápida pesquisa em qualquer sítio eletrônico de busca de vagas em hotéis, seja dos próprios prestadores, seja de terceiras empresas que oferecem plataformas de busca em relação a vários fornecedores do ramo hoteleiro.

# *Superior Tribunal de Justiça*

A informação ainda se encontra ostensiva na recepção dos próprios estabelecimentos.

Por outro lado, bem salienta o recorrente, fazendo ecoar o que efetivamente ocorre no dia a dia de contratos como o presente, apenas se não houver quartos disponíveis aos seus clientes na hora em que chegam ao hotel é que terão de aguardar a conclusão dos serviços de organização e higienização da unidade habitacional, que, diga-se, tem como termo máximo o horário previamente estabelecido para o check-in (15:00hs).

Na verdade - a prática permite facilmente concluir -, o horário de check-in é menos um termo inicial do contrato de hospedagem e mais uma prévia advertência de que o quarto poderá não estar à disposição do hóspede antes de determinado horário, na espécie, antes das 15:00hs.

Não se olvide, ademais, que desde a chegada do cliente ao estabelecimento são a ele oferecidos os serviços do hotel, podendo, assim, deles utilizar, consoante reconhece o juízo sentenciante, pelo período de 24 hs (fl. 158 e-STJ):

*Ademais, ainda que, durante as primeiras horas de sua primeira diária, o hóspede não tenha acesso ao dormitório, enquanto é feita a limpeza do ambiente, ele pode utilizar toda a estrutura do hotel, ou seja, piscinas, restaurantes e bares, telefone e internet, armazenamento de bagagem e outros.*

*Desse modo, o hóspede, desde sua chegada ao hotel, já pode usufruir os serviços prestados pelo hotel - às vezes antes mesmo do meio-dia -, apenas ficando, em alguns casos, impedido de ingressar imediatamente em seu quarto, se ainda estiver sendo realizado nele serviço de limpeza e desde que não haja outro disponível.*

E o contrato de hospedagem, nos lembra a doutrina, é um todo compreensivo de uma série de serviços concatenados, alguns inclusos na diária, outros ofertados "on demand", não se limitando, pois, à ocupação pelo hóspede de determinado espaço físico (quarto).

# *Superior Tribunal de Justiça*

Pertinente a lição trazida por Bruno Miragem, *verbis* (in *Curso de Direito do Consumidor*, Ed. RT, 2ª ed. em e-book, 2013, item 2.5.10):

*Bem observa Pontes de Miranda o caráter unitário do contrato de hospedagem a encerrar múltiplas prestações devidas pelo hospedeiro, fornecedor de serviços. Obriga-se a ceder lugar para repouso e estadia em condições de conforto e asseio compatíveis. Mais refeições ajustadas. Não há principal e acessório nestas prestações, daí bem definir - e em tudo hoje aplicável - que o tratamento unitário do contrato é essencial. Compreende o interesse legítimo e tutelado do hóspede a estadia, o conforto e asseio do local, a possibilidade de uso de local para higiene pessoal (banheiro normalmente - mas não necessariamente - junto ao quarto), mais refeições ajustadas de boa qualidade, e outros serviços que se ofertam comumente (p. ex. em hotéis anunciados como “executivos” ou “de negócios”, supõe-se acesso a serviços de comunicação, tais como computadores e Internet). O acesso a serviços de telefonia é expectativa comum, que nada tem de extraordinário e por isso integra, como regra, a prestação (a disponibilidade do serviço independe de ajuste é esperada; o uso específico se remunera em apartado à diária). Outros serviços se podem acrescer como lavanderia, ou serviços estéticos ou de relaxamento, conforme o perfil do estabelecimento. Estes, comumente, serviços acessórios, cuja oferta respeita aos deveres de informação inerentes aos contratos de consumo (artigos 30 e ss. do CDC).*

Inexiste abuso a ser reparado ou ilegalidade a confortar a revisão dos contratos celebrados pelo réu.

A previsão de um lapso de algumas horas, na espécie 3 horas, mas na grande maioria dos casos, de 2 horas, entre a saída de um hóspede e a entrada de outro atende ao interesse de ambos e tem respaldo nos costumes legitimamente aceitos para a espécie de contrato.

Relevante a lembrança do quanto estabelecido no Enunciado 409 do Conselho da Justiça Federal, aprovado na V Jornada de Direito Civil: “Os negócios jurídicos devem ser interpretados não só conforme a boa-fé e os usos do lugar de sua celebração, mas também de acordo com as práticas habitualmente adotadas entre as partes”.

# *Superior Tribunal de Justiça*

Analisando a boa-fé nos negócios jurídicos celebrados em âmbito empresarial, Judith Martins Costa ressalta estar a boa-fé marcada "*pelo que, no ambiente do mercado em que atua a empresa, é considerado o habitual, leal, correto, regular – numa palavra, daquilo que seria o esperável, de forma a não causar surpresas desleais.*" (In *Estudo de Direito Privado e Processual Civil*, Ed. RT, 1ª Ed. Em e-book, 2014, artigo "Critérios para aplicação do princípio da boa-fé objetiva (com ênfase nas relações empresariais)", Parte III, Item 4)

Bem analisado o contexto em que celebrado o contrato de hospedagem, atento à prática alegadamente ilegal na espécie e observado costume generalizado e razoável dentro do segmento, não se identifica razão para a substituição da vontade das partes pela vontade estatal, mesmo diante da existência de um contrato de adesão dentro de uma relação de consumo.

É que a assimetria existente entre os contratantes não é, por si só, razão para a revisão dos contratos em sendo as suas cláusulas claras, razoáveis e reflexo da prática usual do segmento.

Decorre da boa-fé objetiva o dever de colaboração entre os contratantes, não se podendo exigir do prestador do serviço de hospedagem que tenha à disposição dos hóspedes, sempre, unidades desocupadas e prontas para nova habitação quando o horário de saída de um cliente, como sugere o demandante, sugestão esta acolhida pelo acórdão recorrido, é o mesmo de entrada de outro.

**Ante todo o exposto, dou provimento ao recurso especial, julgando improcedentes os pedidos formulados na petição inicial.**

Ante o disposto no art. 18 da Lei 7.347/85, deixo de condenar a associação autora ao pagamento das custas e honorários de advogado, já que ausente má-fé de sua parte.

É o voto.

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO  
TERCEIRA TURMA**

Número Registro: 2017/0005020-9

**PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.717.111 / SP**

Números Origem: 02015139320128260100 20150000478127 20150000575438 2015139320128260100

PAUTA: 12/03/2019

JULGADO: 12/03/2019

**Relator**

Exmo. Sr. Ministro **PAULO DE TARSO SANSEVERINO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **MOURA RIBEIRO**

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. **LINDÔRA MARIA ARAÚJO**

Secretário

Bel. **WALFLAN TAVARES DE ARAUJO**

**AUTUAÇÃO**

RECORRENTE : ITC ADMINISTRACAO E HOTELARIA LTDA

ADVOGADO : HAMILTON YMOTO - SP157684

RECORRIDO : ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE DEFESA DA CIDADANIA E DO  
CONSUMIDOR

ADVOGADO : RONNI FRATTI - SP114189

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Obrigações - Espécies de Contratos - Prestação de Serviços

**CERTIDÃO**

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Terceira Turma, por unanimidade, deu provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze, Moura Ribeiro (Presidente) e Nancy Andrichi votaram com o Sr. Ministro Relator.