



## O Uso da Internet como Ferramenta para Reclamações dos Hóspedes em Relação aos Serviços Prestados pelo Setor Hoteleiro da Cidade de Pelotas/RS.

Ademilso Alves Cunha  
Francieli Boaria  
Guilherme Pinto Amaral  
Mateus Pinto Amaral

**Resumo:** O presente artigo tem como objetivo verificar os comentários referentes a reclamações de clientes que utilizam a rede hoteleira da cidade de Pelotas/RS através da mídia social TripAdvisor e relacionar com o código de defesa do consumidor (CDC). O estudo compreende uma amostra de seis meios de hospedagem, e buscou comentários que se referiam à serviços ofertados e não cumpridos, no qual se encaixa o CDC. Utilizou-se como metodologia a pesquisa bibliográfica, tendo como arcabouço teórico artigos científicos pesquisados em base de dados nacionais e internacionais, além de consultas no CDC brasileiro. A pesquisa identificou casos em que o direito do consumidor foi atingido, como propaganda enganosa e o não cumprimento de serviços que foram prometidos no momento da reserva. O estudo sugere novas pesquisas no sentido de deixar mais claro os direitos que o consumidor possui no setor hoteleiro, ajudando-o a fazer melhor aquisição dos serviços ofertados pelas redes hoteleiras e contribuindo para a ética e gestão organizacional.

**Palavras-chave:** Meios de hospedagem; Código de defesa do consumidor; TripAdvisor; Conteúdo gerado pelo usuário.

**Abstract:** The purpose of this article is to verify the comments regarding customer complaints that use the hotel of the city of Pelotas/RS through the social media TripAdvisor and related to the consumer protection code (CDC). The study comprised a sample of six lodging facilities, and researched for comments that referred to services of offered and not delivered, in which the CDC fits. The bibliography research was used as methodology, having as the theoretical framework scientific articles researched in national and international data base, besides consultations in the Brazilian CDC. The survey identified cases where consumer Law was hit, such as misleading advertising and non-compliance with services that were promise at the time of booking. The study suggests new research in order to clarify the consumer's rights in the hotel sector, helping to make better the services of offered by hotel chains and contributing to ethics and organizational management.

**Keywords:** Lodging facilities; Consumer protection code; TripAdvisor; Consumer-generated content.

### Introdução

Desde seu surgimento, a internet vem mudando o mundo, aproximando pessoas, facilitando e otimizando a prestação de informações, auxiliando na compra de produtos e/ou serviços e também servindo de ferramenta para reclamações de consumidores insatisfeitos com aquisições de serviços e produtos.

A internet, segundo Barbalho (2004), é uma realidade cada vez mais integrada ao cotidiano da sociedade, possibilitando novos serviços, facilidades de uso e maior interação com o usuário como meio de comunicação, transmissão de dados e instrumento de trabalho. Em anos recentes, a internet vem mostrando ser uma ferramenta estratégica de impacto, causando mudanças e levando as empresas a repensarem seus modelos de negócios e seu posicionamento no mercado, destaque para as novas tecnologias da informação e comunicação (TICs),



que tem se tornado fundamental na divulgação de serviços e produtos nos mais diversificados setores da economia.

Inovações tecnológicas como a internet estão transformando a maneira como o cliente se relaciona com a empresa na qual ele está adquirindo determinado produto ou serviço. Se antes o cliente se comunicava e reivindicava com a empresa de forma presencial, agora com o advento da internet isso foi alterado.

A internet possibilita maior interatividade, e as informações são visualizadas nos computadores, *notebooks*, *tablets* e *smartphones* em forma de imagens, vídeos, textos e comentários. A *web 2.0* possibilita também que clientes troquem informações em tempo real sobre a qualidade dos serviços que a eles foram prestados. Essa troca online desempenha um papel importante quando os consumidores precisam de informações para auxiliá-los a decidir pela compra de um produto e/ou serviço. Levando em consideração esses aspectos, tais ações impactam o mercado e tornam as empresas mais competitivas devido às diversas ferramentas que as TICs fornecem às organizações. Além disso, pela intangibilidade do produto hoteleiro e pelo fato do consumo ser posterior à sua solicitação (e muitas vezes ao seu pagamento), a internet vêm se tornando uma valiosa ferramenta. Por este motivo, os sites dos meios de hospedagem devem oferecer produtos e serviços condizentes, de acordo com o que se publica em seu próprio site, pois muitas vezes é a primeira imagem do hóspede potencial sobre o estabelecimento. Assim, se o usuário da internet ficar satisfeito com as informações ali encontradas, poderá decidir em realizar a reserva no estabelecimento.

Além do site do próprio estabelecimento, outra ferramenta de informação que tem ganhado destaque dentro do contexto turístico são os sites de depoimentos das experiências de consumidores em equipamentos turísticos como meios de hospedagem, restaurantes e atrativos. O site TripAdvisor, uma das mídias sociais líderes em conteúdo gerado por consumidores, tendo um número de fóruns e discussão superior aos demais (BARCALA et al., 2009; Huang et al., 2010; JEONG; JEON, 2008) desempenha um importante papel neste contexto, pois, Park, Kim e Han (2007) afirmam que os consumidores tendem a confiar mais em opiniões de outros consumidores na compra de produtos e/ou serviços. Pesquisas mais recentes corroboram tal afirmação e demonstram que estes conteúdos auxiliam quanto à



segurança na tomada de decisão, além dos entrevistados da pesquisa considerarem que as opiniões dos hotéis relatados no site TripAdvisor correspondem à experiência real (HOSTELTUR, 2012; HOTELMARKETING.COM, 2013).

Chiavelli (2013) menciona que é importante que se tenha acesso a opinião desses hóspedes sobre a prestação dos serviços. Desta forma, o meio de hospedagem terá a oportunidade de melhorar os pontos fracos e potencializar os pontos fortes, fazendo com que o hóspede tenha uma experiência satisfatória, e, além de voltar a se hospedar, dissemine sua opinião a outras pessoas.

Dentro desse cenário democrático que a internet e suas ferramentas proporciona nas pessoas nos dias atuais, a busca por informações se deu no site TripAdvisor, onde foram coletadas as reclamações de clientes que utilizam a rede hoteleira da cidade de Pelotas/RS, com o objetivo de verificar se os direitos dos hóspedes previstos no código de defesa do consumidor brasileiro foram feridos.

Este estudo justifica-se devido ao crescimento do número de usuários que utilizam os sites especializados em avaliações para relatar suas experiências durante suas estadias nos empreendimentos hoteleiros, uma vez que, nos dias atuais, se torna uma ferramenta de grande relevância para o consumidor decidir em qual meio de hospedagem irá optar para sua estadia, visando uma melhor qualidade de atendimento para atenderas suas necessidades.

## **TripAdvisor e o Direito do Consumidor**

O conteúdo gerado pelo usuário na internet e, mais precisamente, a avaliação dos serviços prestados pelas empresas tem transformado a visão das organizações (GRETZEL; YOO, 2008). Os consumidores não precisam mais coletar informações somente em órgãos oficiais ou imprensa especializada, como o Guia Quatro Rodas, por exemplo. Graças às TICs, o aumento do número de relatos dos usuários fez com que uma rede de avaliação fosse criada permitindo o aumento do fluxo de informações sobre determinado serviço.

Pela característica de seu produto, os serviços prestados na hotelaria são avaliados pelos clientes constantemente. Na esfera virtual, comentários, reclamações e avaliações positivas e negativas de hóspedes podem ser efetuadas em sites como o TripAdvisor, prática que tem impactado a reputação dos meios de



hospedagem. Sites como o TripAdvisor de conteúdo gerado por usuário permitem que estas informações cheguem a outros turistas avaliando a qualidade do serviço prestado e influenciando na tomada de decisão de hóspedes potenciais. O Quadro 01 descreve o site no seu formato técnico.

Quadro 01: Site de compartilhamento de experiências turísticas.

SITE	ENDEREÇO NA WEB	DESCRIÇÃO
TripAdvisor	<a href="http://www.tripadvisor.com.br">www.tripadvisor.com.br</a>	No site os usuários publicam relatos sobre suas experiências de viagem em hotéis, restaurantes e atrações em forma de avaliação, estabelecendo notas de 01 a 05 com base em sua experiência, desta forma possibilitando que o relato venha servir de parâmetro para outros usuários planejarem sua viagem. Além disso, os usuários são classificados de acordo com seu número de postagens em forma de <i>ranking</i> e seus comentários podem receber votos de utilidade pelos outros usuários.

Fonte: Elaborado pelos autores a partir de informações disponíveis no próprio site (2017).

Paralelo a este cenário onde as reclamações referentes aos serviços prestados pelos meios de hospedagem são cada vez mais frequentes, atua o código de defesa do consumidor (CDC), cuja principal função é garantir que os direitos dos clientes, no caso do setor hoteleiro, os hóspedes, sejam cumpridos.

Stoco (1996, p. 413) ressalta que:

Relação de consumo, para o código de defesa do consumidor, é toda relação jurídica contratual que envolva a compra e venda de produtos, mercadorias ou bens móveis e imóveis, consumíveis ou inconsumíveis, fungíveis ou infungíveis, adquiridos por consumidor final, ou a prestação de serviços sem caráter trabalhista.

Em muitos estabelecimentos hoteleiros, os clientes são passíveis de enfrentar variados problemas com relação à prestação de serviços. Dentre eles podem ser citados: *overbooking*; cancelamentos de reservas realizadas no prazo pelo cliente, mas, erroneamente, sem direito a reembolso; problemas estruturais do meio de hospedagem; baixa qualidade nos serviços de alimentação ofertados; descaso no tratamento pessoal dos profissionais que trabalham no meio de hospedagem para



com os hóspedes; informações inadequadas ou insuficientes no momento de efetuar a reserva, entre outros.

As situações supracitadas são casos típicos no qual o consumidor pode entender que seu direito foi ferido pelo meio de hospedagem. Diversos são os artigos do código de defesa do consumidor que prevêm amparo ao cliente nessas situações, tais como:

## Capítulo III - Dos Direitos Básicos do Consumidor.

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: Parágrafo IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.

## Capítulo IV - Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos.

Art. 8º. Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Art. 12º. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

## Capítulo V - Das Práticas Comerciais.

Art. 31º. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantias, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

## Capítulo VI - Da Proteção Contratual.

Art. 49º. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Até o momento, foi constatado, que a evolução da internet facilitou significativamente a vida do consumidor, agindo como uma ferramenta adicional em



sua defesa. O código de defesa do consumidor desempenha um papel de proteção e defesa dos direitos, referente há alguns exemplos citados de ocorrência de problemas na hotelaria, nos quais os consumidores podem padecer. Entretanto, o site TripAdvisor é uma ferramenta virtual útil de consulta para o consumidor encontrar avaliações sobre o meio de hospedagem que está planejando reservar, muitas vezes evitando qualquer tipo de eventual problema ou, ao contrário, sendo incentivado a confirmar sua reserva naquele estabelecimento.

Quando o cliente se sentir lesado e buscar seus direitos, as empresas poderão responder por diferentes sanções administrativas que estão dispostas no capítulo VII, artigos 55 a 60. O artigo 56 prevê como espécies de sanções administrativas:

I – multa; II – apreensão do produto; III – inutilização do produto; IV – cassação do registro do produto junto ao órgão competente; V – proibição de fabricação do produto; VI – suspensão de fornecimento de produtos ou serviço; VII – suspensão temporária de atividade; VIII – revogação de concessão ou permissão de uso; IX – cassação de licença do estabelecimento ou de atividade; X – interdição, total ou parcial, de estabelecimento ou de atividade; XI – intervenção administrativa; e, XII – imposição de contrapropaganda.

A pena pelas infrações penais constantes no título II, artigos 61 a 75 do CDC são de detenção de seis meses a dois anos e multa. No que tange à responsabilidade civil, esta dependerá da análise do caso concreto pelo Judiciário. O importante é que todos os cidadãos, potenciais clientes, conheçam seus direitos e deveres para defenderem-se, em alguns casos, de contratos de reserva de hotel abusivos, por exemplo.

## **Metodologia**

Em termos metodológicos, trata-se de uma pesquisa qualitativa e bibliográfica, utilizando-se como embasamento teórico artigos científicos pesquisados em base de dados nacionais e internacionais, utilizando as seguintes palavras-chave: redes sociais; internet; TripAdvisor; comentários gerados pelo usuário. Este tipo de pesquisa tem como finalidade colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito sobre o assunto (MARCONI; LAKATOS, 2010).



Posteriormente, foi realizada a coleta de dados no perfil de seis hotéis da cidade de Pelotas/RS, escolhidos aleatoriamente no site TripAdvisor, em meados de julho de 2015. Optou-se por não identificar os meios de hospedagem a fim proteger sua imagem, diferenciando-os por letras do alfabeto. No Quadro 02 são apresentados detalhes com relação aos comentários.

Quadro 02: Comentários positivos e negativos da amostra da pesquisa.

MEIOS DE HOSPEDAGEM		COMENTÁRIOS	
		POSITIVOS	NEGATIVOS
A	65 comentários	63 ou 98,7%	02 ou 1,7%
B	44 comentários	05 ou 2,2%	39 ou 88,8%
C	108 comentários	68 ou 56,8%	40 ou 43,2%
D	38 comentários	33 ou 89,1%	05 ou 1,9%
E	95 comentários	62 ou 58,9%	33 ou 41,1%
F	167 comentários	149 ou 89,25%	18 ou 10,75 %

Fonte: Elaborado pelos autores (2017).

Nota-se, conforme descrito no Quadro 02, que os meios de hospedagem apresentam A e F apresentam maior percentagem de comentários positivos, enquanto que o B se sobressai na insatisfação dos hóspedes refletida nos comentários negativos.

## Descrição dos dados coletados

Para a elaboração desse estudo, foram analisados os relatos de hóspedes no site TripAdvisor. A escolha destes conteúdos gerados pelos usuários se deu pelo fato destes se destacarem perante os demais, assim causando uma maior repercussão entre os usuários, tendo em vista que, de alguma forma, esses depoimentos se enquadram e são amparados pelo código de defesa do consumidor.

**Meio de hospedagem A:** Algumas infrações que constam no Capítulo III Art. 6º do CDC.

“Fiz uma reserva uma para um casal e um bebê de dois meses, solicitando um berço para minha filha. Ao entrar no quarto e não encontrá-lo, entrei em contato com a recepção, quando fui informado que a instalação do berço acarretaria em um valor extra. Fui irredutível: tinha solicitado um berço e o valor combinado era o original, nem um centavo a mais. Como perceberam que eu não mudaria de ideia, o senhor da recepção disse que não havia mais nenhum berço disponível. Após voltar de um compromisso, e com minha filha precisando de um lugar para dormir, voltei a insistir, e então, com uma outra pessoa na recepção, consegui que montassem uma espécie de cama com colchões, para que ela pudesse descansar. Pelo incômodo e



# Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

pela má vontade em resolver o problema, não recomendo este hotel de modo algum.” **(Hóspede 01)**

“Hotel muito bom, novo, confortável, parece que você está em casa. Pessoal da recepção muito atencioso e sempre solícitos. Negocie bem as condições de reserva, me prometeram um quarto que acomodava 04 adultos, entretanto o hotel não tem cama extra e o sofá mal cabia uma criança. Tive que negociar um outro quarto, só que acabei pagando mais.” **(Hóspede 02)**

“Foi horrível minha hospedagem, reservei para 4 dias, quando cheguei no 2 dia a moça da recepção interfonou as 11:50 e disse: sra quero saber q horas q vc vai desocupar o quarto pois já estão chegando os outros hospedes...detalhe o hotel já estava pago para 3 estadias, era uma sexta-feira todos os hotéis estavam reservados, me senti humilhada peguei minha FILHA DE 3 ANOS E SAI COMO SE FOSSE UM LIXO OU UMA EMPREGADA Q ESTAVA DE GRAÇA...falta de respeito eu com criança pequena. Foi uma experiência horrível. Não gosto nem de lembrar o q eu sofri aquele dia procurando hospedagem de falta de respeito e negligencia.” **(Hóspede 03)**

**Meio de hospedagem B:** Algumas infrações que constam no Capítulo V. Art. 31º do CDC.

“Muito, mas muito ruim. Criadoro de pernilongos. Nunca vi tantos num só lugar. Nem nos piores hotéis que já estive. Mas claro, na receptação tinha um mata inseto de spray, grátis. O atendimento é péssimo. O hotel cheira humidade. Muito caro para o que oferece!!! O restaurante, além de ruim, e caríssimo. Os garçons, como os demais empregados, muito mal humorados. Calor insuportável e o ar-condicionado não funciona!” **(Hóspede 01)**

“A estrutura é bastante antiga e depreciada. Falta manutenção nos sistemas de ventilação, iluminação e mobília. Há umidade e mofo por todo canto. O atendimento deixa a desejar (chegamos na madrugada e esperamos mais de 40 min para sermos atendidos).” **(Hóspede 02)**

“Quartos péssimos, com carpetes de pelo menos quinze anos. Um inferno para quem tem rinite ou alergias respiratórias, como asma. Passei três dias à base de antialérgicos, não tinha serviço de toalhas. Achei isso bizarro, passei quatro dias com a mesma toalha e não fizeram questão nenhuma em resolver isso, mesmo com insistência. Diziam que não tinham toalhas mesmo. O café da manhã é com suco artificial, tipo *tang*, de pó mesmo, e não tem comida no hotel. Nada. Nunca mais. Só fiquei porque tinha um evento na fenadoce, que é próximo. Péssimo. Não recomendo a ninguém. Fique no centro de pelotas.” **(Hóspede 03)**

“Tive problemas no hotel com um vazamento de baixo da pia. Além disso meu cobertor parecia um pano velho. A limpeza do quarto deixou a desejar. Ao fazer a reserva foi me passado que as camas eram box mas não eram na realidade. O café da manhã não tinha sucos naturais e o pão parecia ser velho. O preço também era muito alto para o nível da hospedagem.” **(Hóspede 04)**





# Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

“Hotel de beira de estrada, decadente, sem manutenção. Os quartos não reformados são horríveis, cheiram a mofo, carpete sujo, camas pequenas e ruins, possui um armário dentro do quarto com cobertores cheios de pó, banheiro sujo com vazamento no vaso e na pia, os corredores também cheiram a mofo e pó. As áreas externas o mato tomou conta. O café da manhã muito bom.” **(Hóspede 05)**

**Meio de hospedagem C:** Algumas infrações que constam no Capítulo VI, Art. 8º do CDC.

“O preço até que é bom, mas o atendimento é muito ruim. Todos com cara de mau humor. Reservei um quarto com cama de casal e me deram um com cama de solteiro. Tive que pedir pra trocar. No novo quarto só havia um jogo de toalhas. Pedi para esquentar a água da mamadeira do nene e a recepção disse que não tinha como porque já era muito tarde... A piscina tem aparência de suja e o café da manhã é bem simples. O único ponto positivo foi o preço e a localização.” **(Hóspede 01)**

“Hotel, está decaindo em tudo, primeiro tive que ligar 4 vezes para fazer a reserva pois a pessoa do setor de reservas não se encontrava, quando consegui fazer a mesma achei que estava tudo resolvido, estava eu enganada cheguei no hotel e a recepção me informa não haver reserva em meu nome, mas logo justifica temos disponibilidade... não é está a questão, realizei a mesma e como não tinha... detalhe, era para 2 casais... total descaso por parte do recepcionista. Quartos e banheiros mal cuidados, falta de limpeza... Café da manhã razoável, já foi melhor... Tarifa achei alta pelo que o hotel oferece. A localização do mesmo é boa, fácil deslocamento. Tem um restaurante próximo do hotel muito bom com pizzas ótimas...” **(Hóspede 02)**

“Vergonha de hotel. Instalações velhas, camas desconfortáveis, e esse é um dos problemas de Pelotas: a falta de opção hoteleira, pois já tive que ficar duas vezes neste Hotel, porque nunca tem vaga. Na última experiência reservei um quarto com cama casal King Size e me apresentaram um "king size" que deveria ser tamanho chinês ou o Solteiro King Size, reclamei e não havia outro tipo de cama. Sinceramente, para ficar hospedado nesse hotel só em caso de desespero mesmo. PS: Pelas fotos do site enganam muito bem.” **(Hóspede 03)**

“Recepção muito bonita, porém o que importa, ou seja, as acomodações são horríveis. Quarto velho, internet não funciona e os atendentes sabem e tentam te enrolar. Atendimento ruim, só o manobrista que se salva. Péssimo, não recomendo.” **(Hóspede 04)**

“Quando entrei no hotel, a primeira coisa que percebi é a má conservação do espaço. O atendimento deixa a desejar, mas nada grave. Quando entrei no meu quarto, vi que o banheiro não tinha sido limpo direito. Com certeza, o café da manhã oferecido faz com que esqueçamos os outros pontos negativos.” **(Hóspede 05)**

**Meio de hospedagem D:** Infração que consta no Capítulo III, Art. 6º, Parágrafo 4 do CDC.

“O hotel é bom, mas é caro para o que oferece. Se você viaja a trabalho, procure outro hotel. A internet é sofrível. Já reclamei disso nas várias vezes



em que hospedei, mas nada mudou. Uma pena, pois o atendimento é ótimo.” **(Hóspede 01)**

**Meios de hospedagem E:** Algumas infrações que constam no Capítulo III, Artigo 6º, Parágrafo 4 do CDC.

“Horrrível como sempre. Estive aqui há alguns anos e já era ruim. Achei que com o passar do tempo melhoraria. TÁ IGUAL, feio, mal acabado, garagem apertada e terceirizada, muito ruído dos ar-condicionados. Parado no tempo, diferente do outro hotel ao lado. Como não tenho escolha, sou obrigado a ficar mas se dependesse de mim não passava em frente. É um daqueles lugares que não há nada pra gostar. Faz lembrar um cortiço. Aparentemente gastaram todo o dinheiro da reforma pra melhorar um pouquinho a recepção. A propaganda no site do hotel é enganadora. Espero não ter que voltar. O melhor: é barato O pior: o resto.” **(Hóspede 01)**

“Localização central. Informa fornecer serviço de internet mas não funcionou. No guarda roupa do apartamento não tinha cabides. Salao do café da manhã pequeno e apertado. Reposição no café da manhã demorada. Embora tem estacionamento, o mesmo é cobrado separadamente. Em fim, um hotel antigo que vem atualizando se e ainda tem bastante para concluir.” **(Hóspede 02)**

“Reservamos um quarto superior, triplo com um berço extra, tendo em vista que viajo com 2 crianças. Em menos de uma hora as meias do bebê estavam prontas para ir para o lixo, de tanta sujeira no chão, e o quarto ficou tão apertado que não dava para se mexer lá dentro. O hotel passando por reformas não justifica a falta de capricho. Sabendo que viajo com crianças poderiam ter-nos colocado em um quarto maior e arejado, a janela dava para um poço de luz, meu pequeno voltou atacado da alergia. Em contrapartida, minha tia que ficou sozinha foi alocada em um quarto maior, com um box bem amplo, e eu tive que equilibrar o bebê num box de canto. Falta de planejamento e consideração com o hóspede. Nunca mais.” **(Hóspede 03)**

“Quarto extremamente velho e banheiro sem condições de uso... Na ocasião em que me hospedei, o hotel estava em reforma. Mas era inadmissível o quarto em que nos colocaram. Tínhamos nojo de pisar em qualquer lugar sem chinelos e não tivemos coragem de usar o banheiro... Não haviam condições básicas de higiene . Sem duvida alguma aquele banheiro não era faxinado há meses, senão ano.... Ainda gastei meu tempo enviando uma extensa reclamação por escrito que nunca teve retorno.” **(Hóspede 04)**

“Acho que foi o pior hotel em que já me hospedei. As fotos enganam muito!! O hotel é velho, mal conservado. Goteiras, infiltrações... O quarto era sujo, pequeno, sem ar condicionado, com colchões ruins (moles, dava para sentir o estrado da cama), toalhas velhas... O banheiro era velho (azulejos quebrados, box quebrado, chuveiro com pouca pressão) e pequeno. Pela manhã, ao TENTAR tomar banho, simplesmente a água quente não saía. Questionei na recepção e disseram que era porque tinha muita gente tomando banho ao mesmo tempo!!!O atendimento é ruim (os funcionários não eram nada simpáticos). Por fim, é muito caro pelo que oferece... Costumo viajar bastante e nunca tinha visto isso. Não recomendo.” **(Hóspede 05)**



**Meio de hospedagem F:** Algumas infrações que constam no Capítulo V, Art. 31º do CDC.

“A falta de manutenção nos quartos estragou nossa estadia. Apesar de me oferecerem outro quarto, neste outro o colchão estava velho e com as altos e baixos. A qualidade do café é muito boa e a equipe de atendimento muito educada. Não aconselho enquanto não melhorar a manutenção dos quartos e renovar os colchões, quanto ao preço posso dizer que não é nada barato.”  
**(Hóspede 01)**

“É um ótimo hotel, as instalações são novíssimas, o atendimento muito bom e o preço é justo. Quanto ao apartamento, só elogios. O único problema que tive foi quando ao fazer o check-out, fui informado que o estacionamento era pago e esse detalhe não tinha sido informado no ato da reserva e muito menos quando fiz o check-in. Até acho justo a cobrança, visto que, eles possuem um ótimo serviço de manobrista, o detalhe é que precisavam ter avisado antes que esse serviço era pago.” **(Hóspede 02)**

## **Análise dos dados**

De acordo com o volume de comentários (e não pela porcentagem, uma vez que o número de comentários é diferente entre os meios de hospedagem amostra da pesquisa), o de letra “C” teve maior número de relatos com teor de reclamação, com 40 relatos negativos, seguido pelos meios de hospedagem “B” com 39 relatos negativos. Posteriormente aparecem “E” com 33 relatos negativos, “F” com 18 relatos negativos, D com 05 relatos negativos e o meio de hospedagem de menor índice de relatos negativos foi “A” com somente 02 relatos.

De uma forma geral, a amostra dos seis meios de hospedagem pesquisados no site TripAdvisor totalizaram 517 comentários, os quais 380 (73,5%) foram positivos e 137 (26,5%) negativos por parte dos hóspedes sobre suas experiências quando da utilização dos equipamentos.

Na grande maioria dos casos o direito do consumidor de alguma forma foi ferido, sendo no quesito proteção contra a publicidade enganosa, no que se refere à práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços. São fatos recorrentes nos depoimentos e que se enquadram no Capítulo III, Artigo 6º, Parágrafo 4 do CDC. Assim como, também pelo fato do gestor responder independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização, que constam no Capítulo IV, Artigo 12º do CDC.



## **Considerações finais**

Este artigo teve como objetivo verificar através do site TripAdvisor, na rede hoteleira da cidade de Pelotas/RS, reclamações, os serviços ofertados e não cumpridos pelos meios de hospedagem e outros fatores nos quais, de alguma maneira, o direito do consumidor foi ferido.

No desenvolvimento desse estudo foram pesquisados comentários dos usuários no site TripAdvisor, foram analisados os perfis de seis meios de hospedagem da cidade de Pelotas/RS. Os comentários coletados dos hóspedes que usufruíram dos serviços e infraestrutura disponível no meio de hospedagem apresentaram, de uma forma geral, diversas reclamações e comentários negativos sobre suas experiências vividas durante a estadia dos mesmos nos meios de hospedagem que fazem parte deste estudo.

Parte significativa dos casos relatados expõe diversas situações em que o direito do consumidor foi ferido, destacando-se questões como propaganda enganosa, práticas de cobranças abusivas por serviços prestados, informações insuficientes sobre os serviços ofertados e até mesmo a não prestação de serviços prometidos no ato da reserva.

No entanto, ressalta-se que a leva de informações coletadas referente aos meios de hospedagem estudados refere-se à reclamações que eram o foco desse estudo, sendo que em cinco dos seis meios de hospedagem estudados os comentários positivos se sobressaem aos negativos.

Diante dos dados expostos, este estudo conclui-se que, apesar dos comentários negativos serem em sua minoria, estes têm um impacto maior sobre os comentários positivos, e que independentemente de um meio de hospedagem ter muitas avaliações positivas, as de cunho negativas podem acabar trazendo transtornos e possíveis problemas futuros para o meio de hospedagem, como pode se verificar no código de defesa do consumidor.

Esta temática considera-se importante no sentido de ampliar o entendimento do hóspede sobre os seus direitos no papel de consumidor do setor hoteleiro. Sugere-se que novos estudos sejam elaborados no sentido de cada vez mais esclarecer os direitos que os clientes do setor hoteleiro dispõem ao seu favor e



como os sites de avaliações podem ser utilizados como uma ferramenta positiva, influenciando no processo de decisão do cliente potencial, além de aprimorar a gestão do meio de hospedagem e melhorar sua conduta ética.

## Referências

BARBALHO, C.R.S. **Portais eletrônicos: estudo comparativo da oferta em Comunicação**. Anais do ENDOCOM – Encontro de Informação em Ciências da Comunicação, XVI, Porto Alegre, 2004. Disponível em: <[www.intercom.org.br/papers/nacionais/2005/errata/barbalho.pdf](http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2005/errata/barbalho.pdf)>. Acesso em: 26.04. 2015.

Barcala, M. F., Díaz, M. G., & Rodriguez, J. P. (2009). Factors influencing guests' hotel quality appraisals. *European Journal of Tourism Research*. v. 2, n. 1, p.25-40.  
CHIAVELLI, F. **A influência da qualidade dos serviços na experiência vivenciada pelos hóspedes nos hotéis midleclass de Curitiba**. Monografia de Conclusão de Curso de Graduação, UFPR, 2013.

Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: >[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm)< Acesso em 28 de Abril de 2017.

GRETZEL, U. ; YOO, K.H. **Use and impact of online travel reviews**. *Information and Communication Technologies in Tourism*, Vol. 2 No. 1, pp. 35-46, 2008.

HOTELMARKETING.COM. **Ernest & Young on new ways for reaching hotel guests**. March 18, 2013. Disponível em: <[http://hotelmarketing.com/index.php/content/article/ernst\\_young\\_on\\_new\\_ways\\_of\\_reaching\\_hotel\\_guests](http://hotelmarketing.com/index.php/content/article/ernst_young_on_new_ways_of_reaching_hotel_guests) >. Acesso em: 02 jun. 2013.

HOSTELTUR.COM. **Más de lamidad de los usuários de TripAdvisor no reserva hoteles sin opiniones**. 20 noviembre, 2012. Disponível em: <[http://www.hosteltur.com.uy/111090\\_mitad-usuarios-tripadvisor-no-reserva-hoteles-opiniones.html](http://www.hosteltur.com.uy/111090_mitad-usuarios-tripadvisor-no-reserva-hoteles-opiniones.html)>. Acesso em: 10 fev. 2013.

HUANG, Y.; BASU, C.,; HSU, M. K. Exploring motivation soft Ravel knowledges haringon social network sites: na empirical investigation of U.S. college students. *Journal of hospitality marketing & management*. v 19, p. 717-734, 2010.

JEONG, E.; JANG, S. Restaurant experiences triggering positive electronic word-of-mouth (eWOM) motivations. *International Journal of Hospitality Management*. v. 30, p. 356 – 366, 2011.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.



# Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

STOCO, Rui, **Juizado Especial e a defesa do consumidor**. Repertório IOB de Jurisprudência: civil, processual penal e comercial, n. 23, p.413, 1 quinz., dez.1996.

TRIPADVISOR. Disponível em: <<https://tripadvisor.mediaroom.com/br-about-us>>  
Acesso em 25 de Abril de 2017.