



Responsabilidade Civil Hotéis: medidas simples, melhores resultados

por Viviane Mardirossian, Gen Re, São Paulo

Todos amamos sair em férias. Para a maioria de nós, esse tempo que temos para relaxar com a nossa família ou com os amigos e recarregar as baterias é a época mais esperada do ano. No entanto, nem todas as férias são livres de problemas, e hotéis são lugares com uma certa frequência de sinistros. Quando um hóspede sofre alguma lesão por conta de negligência do hotel ou de seus funcionários, o hotel pode ser responsabilizado pelos danos. Como muitos dos viajantes são turistas, esse cenário tende a se tornar complexo de forma muito rápida por conta do impacto multi jurisdicional que os sinistros podem ter, bem como o custo envolvido nessas situações.

Um bom gerenciamento de riscos em hotéis é vital para reduzir a probabilidade de ocorrência de incidentes, mas também é fundamental saber lidar com eles de maneira eficaz quando ocorrem. Embora já existam checklists completos para hotéis que podem ser usados para uma análise completa de todos os tipos de riscos a que os hotéis estão expostos¹, a intenção deste artigo é destacar as causas mais comuns das ocorrências e que, pela nossa experiência, podem levar à maior parte dos sinistros envolvendo responsabilidade civil de hotéis, juntamente com algumas ações simples para ajudar a mitigá-los.

Fontes mais comuns de sinistros de Responsabilidade Civil em Hotéis

Recepção

Tudo começa com a reserva. É importante que os hotéis tenham toda a informação a respeito de quem são seus hóspedes antes da chegada dos mesmos, especialmente se na reserva estão incluídos bebês, crianças, idosos ou pessoas que necessitem atenção especial. Considerando o nível de informação ao qual o staff da recepção do hotel está

Conteúdo

Fontes mais comuns de sinistros de Responsabilidade Civil em Hotéis	1
Responsabilidade pela mitigação do risco	3
Sinistros envolvendo múltiplas jurisdições	3
Conclusão	4

exposto, tratar esses dados de forma cuidadosa e respeitosa é essencial, isso inclui:

- Não pronunciar em voz alta nenhum detalhe relacionado aos hóspedes e seus números de quarto na recepção.
- Deixar um espaço reservado na mesa da recepção pode ser uma maneira segura de evitar que outras pessoas escutem informações pessoais dos hóspedes.
- Tomar cuidado adicional ao emitir cartões magnéticos de acesso aos quartos – um pequeno erro pode conceder a alguém acesso ao quarto de outro hóspede sem permissão.

Quarto de Hotel

Casos de quedas e escorregões são os mais comuns dentro de quartos de hotéis, mas existem muitos outros aspectos de segurança a serem considerados. Envenenamento também pode ser um problema, especialmente se os quartos contam com mini bar e *snacks* dispostos em algum lugar no quarto para os hóspedes. Recomenda-se atenção especial ao seguinte:

- Evitar decoração com itens pequenos que podem ser engolidos por bebês ou crianças.
- Carpetes são um ambiente excelente e propício para ácaros e insetos, evitar em quartos de hotéis porque podem causar ou aumentar a alergia em hóspedes.
- Certificar que os colchões são limpos pelo menos uma vez por mês para evitar *bed bugs*.
- O mobiliário tem que ser seguro e firme. Beleza e design podem ser inimigos da segurança.
- Manter equipamentos técnicos sempre com a manutenção em dia (interruptores, secadores de cabelo, iluminação) para evitar o risco de choque elétrico.
- Alguns hotéis utilizam cortinas plásticas nos chuveiros para mitigar o risco de um acidente grave em caso de escorregões de hóspedes durante o banho. Os conhecidos “blindex” podem ser visualmente mais bonitos, mas caso um hóspede escorregue e caia dentro do chuveiro, o vidro pode romper e o acidente pode ser grave.
- Bebidas no minibar/frigobares devem sempre estar lacradas ou seladas e ter certeza de que nada mais está sendo armazenado dentro dos frigobares.
- Caso *snacks* estejam dispostos dentro dos quartos de hotéis para consumo dos hóspedes, deixá-los longe da luz solar e checar prazos de validade constantemente.

Restaurante/Cozinha

Intoxicação alimentar é um tipo de sinistro muito comum em cadeias de hotéis e as consequências podem ser fatais. Os aspectos a serem considerados incluem:

- Os alimentos armazenados devem ser adequadamente cobertos e refrigerados. O ideal é ter um processo diário de verificação das mercadorias recebidas para checar a qualidade das entregas diárias.
- Devido ao risco de salmonela, alguns hotéis normalmente evitam servir ovos crus em suas refeições.
- A organização dos alimentos, em caso de disposição de comidas em buffets, também é um ponto muito importante para evitar queimaduras em hóspedes por *rechauds* e panelas expostas.



Áreas comuns/ Instalações do Hotel

Locais aonde os casos de escorregões e quedas mais

acontecem e onde também é bastante comum observar incidentes envolvendo crianças que usam as instalações recreativas do hotel como, por exemplo, as piscinas. Os hóspedes sob efeito de álcool também representam um risco considerável perto de piscinas e praias.

- Salva-vidas devem estar de serviço para supervisionar o uso de piscinas.
- As profundidades das piscinas devem estar claramente indicadas.
- Dependendo da piscina, uma mensagem com aviso de que mergulhar é proibido é uma medida sensata para evitar acidentes.
- A manutenção adequada e regular de piscinas e outras instalações é muito importante (ex. Verificação de escadas, escorregadores, luzes, pranchas de mergulho e outros equipamentos que podem causar acidentes graves, se danificados).
- Os brinquedos de piscina devem ser mantidos fora da área da piscina enquanto não estiverem em uso. Embora divertidos, eles causam muitos escorregões e quedas.

Segurança

A segurança é um tópico extremamente importante e geralmente recomendamos:

- O uso da câmera de CFTV nos espaços públicos de sua propriedade (onde permitido) e informar os hóspedes sobre seu uso para evitar problemas com a privacidade dos dados.
- Fornecer aos hóspedes informações de segurança como parte da recepção de boas-vindas em sua chegada.

Além desses aspectos de segurança mais tradicionais, a segurança cibernética está se tornando uma questão cada vez mais importante. O setor de hospitalidade tornou-se um alvo rico para hackers que procuram rastrear movimentos de pessoas importantes e suas preferências. A violação do sistema de gerenciamento de dados de um hotel pode dar aos cibercriminosos acesso a informações pessoais, incluindo nomes, endereços, preferências e números de cartão de crédito.

A extensão do dano nessas situações pode ser enorme, como evidenciado pelo caso Marriott International, em que uma parte não autorizada copiou e criptografou informações pertencentes a cerca de 383 milhões de clientes de seu sistema de reservas da Starwood.² De acordo com as informações divulgadas na mídia, a violação afetou os clientes que fizeram reservas para a marca Starwood, de propriedade do Marriott, de 2014 a setembro de 2018. Nomes, endereços, números de telefone, datas de nascimento, endereços de email e detalhes de cartão de crédito criptografados do hotel clientes foram roubados.

Com todos esses acontecimentos, não surpreende que a responsabilidade pela segurança cibernética seja uma preocupação premente para as redes de hotéis e a comunidade de seguros/resseguros, no sentido de que produtos de seguros cibernéticos oferecem cobertura para danos próprios e a terceiros.

Responsabilidade pela mitigação do risco

Embora exista uma expectativa de que a gerência do hotel esteja ciente dos riscos e tome medidas proativas para excluir ou minimizar a possibilidade de acidentes, a experiência mostra que nem todos estão familiarizados com os riscos e responsabilidades envolvidos na administração de um hotel. Como resultado, recomendamos que o treinamento sobre como lidar com diferentes situações e medidas de prevenção de riscos faça parte da política de

gerenciamento de riscos de um hotel. Esse treinamento deve ser oferecido não apenas para a gerência, mas também para a equipe do hotel como um todo.

Ao final, a capacidade de fornecer assistência imediata e adotar uma abordagem profissional pode fazer a diferença entre um pequeno e um grande sinistro. (Exemplo: caso seja necessária assistência médica, existe um processo para obter rapidamente a ajuda de profissionais médicos próximos?).

Sinistros envolvendo múltiplas jurisdições

Hotéis recebem hóspedes do mundo inteiro, especialmente aqueles hotéis localizados em áreas mais turísticas. Na América Latina, lugares como Cancún, Punta Cana e Guanacaste recebem um grande número de visitantes todos os anos e uma parte considerável deles vem dos Estados Unidos e Canadá. De acordo com a nossa experiência na América Latina, quando algo acontece a um hóspede em um hotel, tecnicamente a jurisdição legal responsável por decidir sobre o assunto é a da localização do hotel. No entanto, é bastante comum ver hóspedes americanos ou canadenses reivindicando a respeito em suas próprias jurisdições, que são conhecidas por seus altos valores atribuídos a indenizações.

Os hotéis devem estar preparados para lidar com as reclamações e isso envolve ter uma estratégia bem definida, o que inclui prestar assistência imediata aos feridos e lesionados, investigação do fato com avaliadores ou especialistas em casos envolvendo múltiplas jurisdições, contato com advogados e negociações buscando acordos para resolver o caso o mais rápido possível, de preferência antes que se torne uma reclamação formal.

Em casos assim, é de extrema importância notificar a seguradora em tempo hábil, para que possa ser prestada assistência desde o início do caso e medidas possam ser tomadas para minimizar a exposição. Em situações que envolvam reclamações internacionais complexas, as resseguradoras também podem ser consultores bastante úteis oferecendo uma visão mais ampla de possíveis soluções relacionadas ao processo de gerenciamento de sinistros e fornecendo detalhes de fornecedores internacionais que podem ajudar o segurado na condução e consequente liquidação dos casos.

Quando há uma reivindicação em uma jurisdição que claramente não é aquela em que deveria ser conduzida, o procedimento normal seria iniciar uma medida chamada “*forum non conveniens*” (ou seja, a doutrina que permite

que um tribunal rejeite um caso movido onde outro tribunal é mais apropriado). No entanto, dependendo do caso, é importante observar que a negociação de um sinistro bem no início pode se mostrar mais vantajosa e eficiente de um ponto de vista de custo do que a transferência do processo e sua consequente conclusão na outra jurisdição.

Conclusão

As apólices de seguro de responsabilidade civil geral do hotel incluem cobertura para danos corporais ou danos materiais sofridos pelos hóspedes durante a estadia nas instalações do hotel, e coberturas adicionais podem ser adquiridas em apólices separadas, dependendo do local. O grande número de hóspedes recebidos pelos hotéis a cada ano os torna alvos de ações judiciais relacionadas à responsabilidade. Destacar a exposição a riscos à gerência do hotel e ajudá-los a implementar uma estratégia bem definida para lidar com incidentes é essencial para uma mitigação de riscos bem-sucedida. Por fim, uma resposta rápida e profissional pode ser um fator decisivo para evitar grandes sinistros.

Notas finais

- 1 Um exemplo pode ser encontrado no site da Safety Risk em <https://safetyrisk.net/download-page/download-info/hotel-resort-risk-checklist-doc/>
- 2 <https://news.marriott.com/news/2019/01/04/marriott-provides-update-on-starwood-database-security-incident>

Sobre o autor

Viviane Mardirossian é advogada, iniciou sua carreira na Gen Re em 2013, tendo antes trabalhado no setor de resseguros e em um importante escritório de advocacia no Brasil. Atualmente trabalha como Gerente Regional de Sinistros responsável pelos sinistros de resseguros facultativos e automáticos para a América Latina. Viviane pode ser contatada no seguinte telefone e e-mail: tel. +55 11 5186 2506 ou em viviane.mardirossian@genre.com.



The difference is...the quality of the promise.



genre.com | genre.com/perspective | Twitter: @Gen_Re

General Reinsurance AG

Esc de Representação no Brasil LTDA

Av. Paulista, 1636, 6th floor, Suite 610

São Paulo, SP 01310-200, Brazil

Tel. +55 11 5186 2500

Fotos: © Getty Images: Jacob Wackerhausen, czekma13, BrAt_PiKaChU, petrenkod

Estas informações foram compiladas pela Gen Re e têm como propósito fornecer informações complementares a nossos clientes bem como aos nossos funcionários. As informações têm validade limitada e podem ter que ser revisadas e atualizadas periodicamente. Não têm função de parecer jurídico. Você deve buscar assessoria legal antes de confiar nas mesmas.

© General Reinsurance AG 2019