



**UNIVERSIDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS – UNIPAC
FACULDADE DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS DE BARBACENA - FADI
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO**

ISABELLA LAMBERT DE ANDRADE

RESPONSABILIDADE CIVIL DAS AGÊNCIAS DE TURISMO

**BARBACENA
2012**

ISABELLA LAMBERT DE ANDRADE

RESPONSABILIDADE CIVIL DAS AGÊNCIAS DE TURISMO

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Direito da Universidade Presidente Antônio Carlos – UNIPAC, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientadora: Prof^ª Dr^ª. Maria Aline Araújo de Oliveira Geoffroy

**BARBACENA
2012**

Isabella Lambert de Andrade

RESPONSABILIDADE CIVIL DAS AGÊNCIAS DE TURISMO

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Direito da Universidade Presidente Antônio Carlos – UNIPAC, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Aprovada em ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Dra. Maria Aline Araújo de Oliveira Geoffroy
Universidade Presidente Antônio Carlos – UNIPAC

Prof^a Esp. Odete Araújo Coelho
Universidade Presidente Antônio Carlos – UNIPAC

Prof^a Esp. Rosy Mara Oliveira
Universidade Presidente Antônio Carlos – UNIPAC

Se um dia, já homem feito e realizado, sentires que a terra cede a teus pés, que tuas obras desmoronam, que não há ninguém à tua volta para te estender a mão, esquece a tua maturidade, passa pela tua mocidade, volta à tua infância e balbúcia, entre lágrimas e esperanças, as últimas palavras que sempre te restarão na alma: minha mãe, meu pai.

Rui Barbosa

“Um homem precisa viajar. Por sua conta, não por meio de histórias, imagens, livros ou TV. Precisa viajar por si, com seus olhos e pés, para entender o que é seu. Para um dia plantar as suas próprias árvores e dar-lhes valor. Conhecer o frio para desfrutar o calor. E o oposto. Sentir a distância e o desabrigo para estar bem sob o próprio teto. Um homem precisa viajar para lugares que não conhece para quebrar essa arrogância que nos faz ver o mundo como o imaginamos, e não simplesmente como é ou pode ser. Que nos faz professores e doutores do que não vimos, quando deveríamos ser alunos, e simplesmente ir ver”

Amyr Klink

RESUMO

Este trabalho realiza uma comparação entre os sujeitos e os requisitos da relação de consumo com os elementos do sistema turístico, a fim de caracterizar a atividade realizada pelas agências de turismo, demonstrando que ela é incompatível com a teoria finalista adotada pelo CDC, já que a mesma exerce a função de intermediária entre o consumidor do serviço turístico e o prestador desse serviço. adoção do Código de Defesa do Consumidor (CDC) gera uma responsabilização excessiva às agências de turismo, desequilibrando a relação e fazendo com que a indenização de possíveis danos decorrentes dos serviços vendidos por tais empresas, acabe não sendo recebida pelos consumidores. Já que a regra da responsabilidade solidária faz com que as agências, que tiveram o contato direto e primário com o consumidor, se tornem diretamente responsáveis por serviços prestados por terceiros, sobrecarregando as mesmas e dificultando o adimplemento da obrigação de indenização, causando insegurança jurídica a uma relação que prima pela satisfação, proteção e segurança do consumidor. Tal fato faz com que as empresas de pequeno porte não “sobrevivam” no mercado, reduzindo as possibilidades de escolha do consumidor, bem como a qualidade nos serviços prestados. Partindo de tal pressuposto é que se apresenta a solução encontrada pela legislação portuguesa, a fim de demonstrar que há soluções para tal problema. O que se deve fazer é procurar gerar maior segurança à relação turística, para fazer com o que o setor evolua e com ele todo o país, afinal o turismo é o ramo que pode colaborar com o desenvolvimento do Brasil como um todo.

Palavras-chave: Código de Defesa do Consumidor. Agência de turismo – Responsabilidade civil. Agência de turismo - Função intermediária.

ABSTRACT

This paper compares the subject and the requirements of the consumer relationship with the elements of the tourism system in order to characterize the activity performed by tourist agencies, demonstrating that it is incompatible with the theory finalist adopted by the Consumer Defense Code (CDC) that carries the intermediary role. The adoption of CDC generates an excessive accountability to travel agencies, unbalancing the relationship, and making compensation for possible damage from services sold by such companies end up not being received by consumers. Since the rule of joint and several liability means that agencies that have had direct and primary contact with consumers, becoming directly responsible for outsourced services, overloading them and hindering the due performance of the indemnification obligation, causing legal uncertainty a relationship that strives for customer satisfaction and protection and consumer safety. This fact makes small businesses do not "survive" in the market, reducing the possibilities of consumer choice as well as quality services. Starting from this assumption that it presents the solution found by the Portuguese legislation in order to demonstrate that there are solutions to this problem, what should be done is to try to find a way to generate greater tourism security, after all, tourism is the sector that can contribute to the development of Brazil as a whole.

Keywords: Consumer Defense Code. Tourism. Agency - responsibility. Tourism agency - Intermediary role.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
2 ASPECTOS GERAIS SOBRE A RESPONSABILIDADE CIVIL.....	17
2.1 Conceito	17
2.2 Evolução e função	17
2.3 Espécies.....	19
2.3.1 Responsabilidade civil subjetiva	19
2.3.2 Responsabilidade civil objetiva.....	19
2.3.3 Responsabilidade civil contratual.....	20
2.3.4 Responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana	20
2.3.5 Responsabilidade civil no código de defesa do consumidor	21
3 RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	23
3.1 O código de defesa do consumidor	23
3.2 As partes envolvidas na relação de consumo	23
3.2.1 Consumidor	23
3.3 Conceito de produto e serviço.....	26
3.3.1 Produto	26
3.3.2 Serviço	27
3.4 A responsabilidade no CDC	27
3.4.1 Aspectos históricos	27
3.4.2 Princípios	28
3.4.2.1 Princípio da reparação integral	28
3.4.2.2 Princípio da prevenção	29
3.4.2.3 Princípio da informação.....	29
3.4.2.4 Princípio da segurança.....	29
3.4.3 A responsabilidade adotada pelo cdc.....	30
3.4.3.1 Fato do produto.....	31
3.4.3.2 Fato do serviço	33
3.4.3.3 Vícios.....	35
3.4.3.3.1 Vício do produto.....	36
3.4.3.3.2 Vícios do serviço	38
3.4.4 Da prescrição e decadência.....	40
3.4.4.1 Prescrição	40
3.4.4.2 Decadência.....	41
4 A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS AGÊNCIAS DE TURISMO NO DIREITO BRASILEIRO	43
4.1 O sistema turístico	43
4.1.1 Forma de organização.....	43
4.1.2 A atividade turística.....	44
4.2 Agências de turismo	45
4.2.1 Diferença entre agências e operadoras	45
4.2.2 Conceito jurídico da agência	45
4.2.3 As atividades exercidas	46
4.2.4 Contratos de turismo.....	46
4.2.5 Da relação das agências com o consumidor	47

4.3 A responsabilidade imputada às agências de turismo em virtude da classificação da atividade por elas exercidas	48
4.3.1 Responsabilidade solidária.....	49
4.3.2 A responsabilidade das agências pelos atos dos prepostos	50
4.3.3 Casos de alteração ou cancelamento do programa de viagem	50
4.4 Posicionamento jurisprudencial atual.....	53
5 DIREITO COMPARADO	59
5.1 a legislação portuguesa	59
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	63
REFERÊNCIAS	65

1 INTRODUÇÃO

A insegurança jurídica com relação à responsabilização das agências de turismo pode muitas das vezes tornar um bom momento em uma grande preocupação.

Com a crescente evolução da área turística no Brasil e no mundo, as pessoas estão cada vez mais utilizando os serviços prestados pelas agências, e como o Direito tem a finalidade de regulamentar as relações sociais dando-lhes segurança jurídica, cabe ao ordenamento jurídico acompanhar tais evoluções, de forma a preservar o equilíbrio das relações.

Porém, há uma sobrecarga de responsabilidade imputada às agências, posto que as mesmas são responsabilizadas por todos os serviços contratados, tendo que arcar com os prejuízos dos danos causados por terceiros, fazendo muitas das vezes com que as agências tenham responsabilidade maior do que quem realmente causou o dano.

Em Portugal, a necessidade de regulamentar melhor as relações entre agências e consumidores, levou à criação de uma lei que instituísse fundos para custeio dos danos causados aos turistas em suas viagens, a fim de viabilizar o pagamento das indenizações, com a conseqüente satisfação do consumidor.

Com o desenvolvimento do setor turístico outras áreas também evoluem, tais como, a cultura, economia, educação, qualidade de vida, ou seja, o país todo pode evoluir muito se tiver um setor turístico bem desenvolvido.

Há vários questionamentos pertinentes ao tema, que serão explorados ao longo deste trabalho, assim como: agência de turismo é caracterizada atualmente pelo nosso ordenamento jurídico como quem realiza atividade econômica de fim ou como intermediária?

As leis que regulamentam a relação entre consumidor e agência de turismo atualmente proporcionam a segurança jurídica necessária para a cobertura de eventuais danos que possam ocorrer durante a prestação dos serviços contratados?

No âmbito jurídico, as agências de turismo estão classificadas economicamente como empresa que exerce atividade de fim, ou seja, liga diretamente o consumidor ao seu objetivo final, estando a relação jurídica consumidor e agência de turismo sobre a égide do Código de Defesa do Consumidor brasileiro.

Ocorre que mesmo com essa denominação a sua responsabilidade é bastante ampla, ou seja, ela se responsabiliza diretamente pelos danos causados por terceiros.

Está aí a importância de encaixar o conceito de exercício de atividade econômica intermediária à realidade vivida pelas agências de turismo, que acabam sendo responsabilizadas como se prestassem serviços como atividade fim, ou seja um campo bem mais ampliado do que deveria ser.

Acontece que no patamar jurídico brasileiro não há lei específica que regule a responsabilidade das agências de turismo, aplicando-se assim, o Código de Defesa do Consumidor. Tem-se, portanto um grupo de normas que regulamentam a responsabilidade civil num todo, sendo aplicadas em reiterados casos que poderiam ser resolvidos de uma forma melhor se tivessem uma lei específica os regulamentando.

Logo, o objetivo da presente pesquisa é traçar um paralelo entre as atividades exercidas pelas empresas turísticas e a responsabilidade a elas atribuídas, demonstrando que em virtude da sua atuação como intermediária as agências deveriam ser responsabilizadas proporcionalmente à sua função, e não como empresas que exercem atividade de fim.

No segundo capítulo será apresentada a teoria da responsabilidade civil, conceito, espécies, função e evolução histórica.

O terceiro capítulo falará especificamente da responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor, suas teorias, os participantes, as regras, e a responsabilidade aplicada às relações de consumo.

O quarto capítulo será direcionado às agências de turismo, especificamente, apresentando a situação atual das mesmas com relação à espécie de responsabilidade civil a ela imputada, apresentando julgados para ilustrar o posicionamento atual jurisprudencial com relação a tal tema.

O quinto capítulo apresentará a solução dada pela legislação portuguesa à problemática aqui apresentada, a fim de mostrar que tal método pode ser utilizado pelo ordenamento brasileiro, como alternativa para melhorar o panorama atual da atividade turística no país.

A expectativa que se tem com o presente trabalho é que se atente à atual problemática sofrida pelas agências de turismo e pelos consumidores, já que o risco de insatisfação recíproca é muito alto, apresentando alternativas aplicadas em outros países a fim de colaborar para o incremento do desenvolvimento do potencial turístico do Brasil.

2 ASPECTOS GERAIS SOBRE A RESPONSABILIDADE CIVIL

2.1 Conceito

O ordenamento jurídico visa proteger o que é lícito e a repressão do que é ilícito, conferindo aos agentes a possibilidade de fazer ou não fazer algo, com certa liberalidade, desde que não prejudique outrem ou atinja bens jurídicos tutelados pelo Estado.

A partir do momento em que se pratica um ato, tem o agente o dever jurídico de prezar pela legalidade e moralidade do mesmo, ou seja, praticá-lo em consonância com a lei e os princípios morais e éticos a ele cabíveis.

Se o ato praticado for ilícito, acarretando um dano, tem como efeito imediato a criação de obrigações a serem atendidas pelo executor do ato ilícito. Esse efeito é denominado por alguns juristas de dever jurídico originário ou primário. A violação de esse dever jurídico primário gera um dever secundário ou efeito mediato do ato ilícito, qual seja, a indenização do prejuízo causado.

Sintetizando o que foi dito, Cavalieri Filho (2010, p. 2), explica: “Em apertada síntese, responsabilidade civil é um dever jurídico sucessivo que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico originário”.

Tem se então, o conceito de responsabilidade civil, que difere de obrigação, por ser a primeira consequência da segunda, sendo assim, mister se faz citar Wald (2001, p.35, *apud* CAVALIERI FILHO, 2010, p.3):

Devemos a Alois Brinz essa importante distinção entre obrigação e responsabilidade, o primeiro a visualizar dois momentos distintos da relação obrigacional: o do débito (Shuld), consistente na obrigação de realizar prestação dependente de ação ou omissão do devedor; e o da responsabilidade (haftung), na qual se faculta ao credor atacar e executar o patrimônio do devedor a fim de obter a correspondente indenização pelos prejuízos causados em virtude do descumprimento da obrigação originária.

2.2 Evolução e função

Visando tutelar de forma mais abrangente os interesses sociais e seguindo a tendência de um direito mais garantista e protecionista, é que se percebe a evolução da responsabilidade civil na história.

Se fizermos uma análise da Lei das XII Tábuas¹, com relação à aplicação da pena de Talião, “olho por olho, dente por dente”, o que se observa é a realização da “justiça com as próprias mãos” e o sentimento de vingança aflorado, não fazendo distinção entre a responsabilidade civil e penal. Porém, dentro do mesmo ordenamento jurídico, se encontra uma possibilidade de composição amigável a fim de evitar a aplicação da pena acima descrita, demonstrando certa tendência à flexibilização das normas, encaminhando para o contexto indenizatório, e não mais da prática de compensação de dano com a prática de outro dano. Importante ressaltar, que tal solução transacional com a reparação em dinheiro do dano era estabelecida sem critérios pré-fixados, ou seja, de acordo com o arbítrio da parte que sofreu o dano.

Já com a Lei Aquília, editada após a Lei das XII Tábuas, houve uma grande evolução no contexto da responsabilidade civil, que como constatado pelo grande mestre Ihering (*apud*, GAGLIANO E PAMPLONA FILHO, 2009, p.11/2), é o período em que o sentimento de paixão predomina no direito, a partir daí se encontram soluções mais pacíficas visando a composição dos danos de forma justa e propugnando pela fixação de critérios proporcionais de indenização. Segundo Gagliano e Pamplona Filho (2009, p.11/2), surge um novo tipo de responsabilidade, hoje denominada aquiliana ou extracontratual, que se baseia na violação direta da norma legal, tentando afastar a ideia de punição ou pena, assim, diferenciando a responsabilidade civil da criminal.

Tal legislação influenciou a criação de outras importantes codificações no mundo, inclusive o Código Civil brasileiro de 1916.

Porém, insta salientar que em tal código, ainda vigorava a teoria da culpa, a qual se baseia no pressuposto subjetivo do agente, qual seja a vontade de praticar a conduta, e na involuntariedade do resultado. São elementos da culpa segundo Cavalieri Filho (2010, p. 35), “a conduta voluntária com resultado involuntário; previsão ou previsibilidade; e falta de cuidado, cautela, diligência ou atenção”.

Com a evolução humana, a teoria da culpa perdeu a abrangência que tinha quando foi implementada, sendo necessário criar novas teorias que suprissem de forma mais satisfativa às demais situações.

Desta forma é que se verifica que atualmente a função da responsabilidade civil advém do sentimento de justiça, que na concepção acertada de Cavalieri Filho (2010, p.13), visa garantir às relações a maior segurança jurídica possível, baseando-se na necessidade

¹ <http://pt.scribd.com/doc/29224686/Lei-das-XII-Tabuas>

fundamental de possibilitar o reestabelecimento do equilíbrio jurídico-econômico existente entre o agente e a vítima, recolocando o prejudicado no *status quo ante*, como se o dano não estivesse ocorrido.

Por fim, cumpre ressaltar a doutrina de Gagliano e Pamplona Filho (2009, p. 21) que explica que há três funções nítidas no instituto da responsabilidade civil, a compensatória do dano à vítima; a punitiva do ofensor e a desmotivação social da conduta lesiva.

2.3 Espécies

Tem se como espécies da responsabilidade civil: a subjetiva, a objetiva, a contratual, a extracontratual ou aquiliana, e a responsabilidade civil aplicada às relações de consumo.

2.3.1 Responsabilidade civil subjetiva

É aplicada em regra pelo ordenamento jurídico, e se funda na teoria da culpa, ou seja, haverá o dever de indenizar desde que estejam presentes os seguintes requisitos: a existência do dano; o nexo de causalidade entre o dano e o fato; e a culpa ou o dolo.

Assim dispõe o artigo 186 do Código Civil/02: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.

Sobre tal artigo, importante citar o comentário de Cavalieri Filho (2010, p.18):

[...] Esses três elementos, apresentados pela doutrina francesa como pressupostos da responsabilidade civil subjetiva, podem ser claramente identificados no art.186 do Código Civil, mediante simples análise de seu texto, a saber:

- a) Conduta culposa do agente, o que fica patente pela expressão “aquele que por ação ou omissão voluntária, negligência ou imperícia;
- b) Nexo causal, que vem expresso no verbo causar; e
- c) Dano, revelado nas expressões “violar direito ou causar dano a outrem.

2.3.2 Responsabilidade civil objetiva

Considerada como exceção na legislação pátria, já que a regra é a responsabilidade subjetiva, está expressa no parágrafo único do artigo 927 do Código Civil/02. A responsabilidade civil objetiva é aquela que se funda na teoria do risco, ou seja, para que haja o dever de indenizar basta a existência da conduta ilícita do agente e o nexo de causalidade

entre a conduta e dano sofrido, sendo dispensáveis os pressupostos subjetivos do agente, quais sejam, dolo ou culpa.

É aplicada sempre que a lei determinar ou quando a atividade desenvolvida com habitualidade pelo agente, implicar riscos ao direito de outrem.

Assim dispõe o parágrafo único do artigo 927 do Código Civil/02: “Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”.

2.3.3 Responsabilidade civil contratual

Tal responsabilidade é constatada com a percepção da natureza da norma jurídica violada, e conforme explicam Gagliano e Pamplona Filho (2009, p. 17), se o inadimplemento advir de obrigação pactuada em contrato, a responsabilidade civil decorrente de tal dano será contratual.

As regras da responsabilidade contratual estão previstas nos artigos 389 e seguintes e 395 e seguintes do Código Civil/02.

Para caracterizá-la deve ser comprovado pela vítima a preexistência de uma relação jurídica entre as partes (lesionado e lesionante), somente cabe à vítima comprovar que a obrigação não foi cumprida, tendo a culpa uma presunção relativa, que pela inversão do ônus da prova, pode ser afastada pelo lesionante, se o mesmo conseguir comprovar que não agiu com culpa ou dolo.

2.3.4 Responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana

Caracteriza-se pela violação de uma norma de natureza legal, imposta pelo Estado e tutelada pelo ordenamento jurídico, que tem as regras gerais dispostas nos artigos 186 a 188 e 927 e seguintes do Código Civil/02.

Nesse caso, há uma violação de um direito jurídico subjetivo, sem que haja uma relação jurídica preexistente entre as partes, pode ser chamada de ilícito aquiliano ou absoluto.

Há doutrinadores que defendem a doutrina unitária ou monista e que criticam as diferenças entre a responsabilidade civil contratual e extracontratual, já que o efeito das duas

espécies são os mesmos. Porém, nosso ordenamento jurídico pátrio adota a teoria dualista ou clássica, fazendo a diferenciação aqui exposta.

2.3.5 Responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor

A responsabilidade nas relações de consumo é a espécie de responsabilidade em foco neste trabalho, posto ser o Código de Defesa do Consumidor (CDC) o diploma legal que rege a responsabilidade civil das agências de turismo. Portanto, este tópico será uma breve orientação sobre como é regulamentada a responsabilidade civil nas relações de consumo, já que tal assunto será aprofundado no capítulo seguinte.

O Código de Defesa do Consumidor teve sua criação determinada pela Constituição Federal em seu artigo 5º, inciso XXXII, é uma norma multidisciplinar aplicada a todas às relações de consumo existentes, destinada a proteger os consumidores de eventuais abusos, sendo fundada no dever e segurança dos fornecedores em relação aos produtos e serviços lançados no mercado de consumo.

Sendo, portanto, o CDC uma norma específica, a responsabilidade civil por ele implementada, atenta às particularidades da relação de consumo. Sobre tal assunto, mister se faz citar Nery Júnior (2007, p. 707), ao comentar o artigo 927 do Código Civil/02:

A responsabilidade civil no CDC se assenta no risco da atividade do fornecedor em face do consumidor, tanto pelo aspecto contratual quanto pelo aspecto extracontratual. Tanto a responsabilidade pelos acidentes de consumo como a decorrente dos vícios do produto ou serviço (CDC 12, 14,18 19) se estribam na teoria objetiva. O fundamento do dever de indenizar, aqui, é o risco da atividade: por isso a responsabilidade objetiva se aplica a todas as hipóteses decorrentes de danos experimentados pelo consumidor em decorrência de relação jurídica de consumo (CDC 6º, VI e 8º).

3 RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

3.1 O Código de Defesa do Consumidor

O texto Constitucional, no inciso XXXII do artigo 5º, dispõe expressamente a defesa do consumidor, colocando o mesmo como hipossuficiente na relação jurídica, demonstrando a necessidade de criação de lei específica que o proteja.

Criou-se assim, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), a fim de promover a segurança jurídica do vulnerável, trazendo maior equilíbrio à relação, e assegurando a garantia constitucional de defesa do consumidor.

O CDC é uma norma específica que regulamenta a relação de consumo como um todo, conceituando as partes, o objeto, a responsabilidade, baseando-se na proteção do consumidor, não deixando de assegurar a valorização do trabalho humano e a livre iniciativa, e visa o equilíbrio da ordem econômica brasileira.

3.2 As partes envolvidas na relação de consumo

3.2.1 Consumidor

Infere-se do artigo 2º do CDC, o conceito de consumidor, qual seja, “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Ante tal conceito, a doutrina pátria formulou duas correntes que advêm da expressão *destinatário final*, descrito na parte final do artigo supramencionado.

Segundo a teoria finalista ou subjetiva, como tal nome diz, leva-se em conta a pessoa que está adquirindo ou utilizando os bens ou serviços, adotando-se um conceito mais restrito de consumidor, qualificando-o como destinatário final.

Já na teoria maximalista ou objetivista, o conceito legal de consumidor pode ser interpretado da forma mais ampla possível, como destinatário fático do produto, deixando de lado o aspecto subjetivo do consumidor como ente vulnerável, pois ainda que a aquisição de bens ou serviços promova um incremento da atividade comercial do adquirente, o mesmo poderá ser considerado consumidor. Descaracterizando o conceito restrito que afirmava ser consumidor somente o destinatário final da aquisição de bens ou serviços.

Cumprer ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor utiliza-se da teoria finalista para conceituar consumidor, porém, o STJ e os Tribunais estão entendendo que tal teoria deve ser aplicada de forma mais branda ou flexível, ampliando a interpretação de destinatário final para reconhecer que, ante a vulnerabilidade de alguns profissionais ou empresas que não são destinatários finais, posto que transformam o produto em outro, caracterizam-se como consumidores, conforme relatado em acórdão proferido em sede de Recurso Especial pelo relator Ministro Barros Monteiro (REsp 541.867-BA, rel. Min. Barros Monteiro –RSTJ vol. 200/260, *apud* PODESTÁ, 2010, p. 59):

A aquisição de bens ou utilização de serviços, por pessoa natural ou jurídica, com o escopo de implementar ou incrementar a sua atividade negocial, não se reputa como relação de consumo e, sim, como atividade de consumo intermediária (grifo nosso).

Nesse sentido, cumpre demonstrar o entendimento exarado em tal acórdão:

PROCESSO CIVIL E CONSUMIDOR. CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE MÁQUINA DE BORDAR. FABRICANTE. ADQUIRENTE. VULNERABILIDADE. RELAÇÃO DE CONSUMO. NULIDADE DE CLÁUSULA ELETIVA DE FORO. 1. A Segunda Seção do STJ, ao julgar o REsp 541.867/BA, Rel. Min. Pádua Ribeiro, Rel. p/ Acórdão o Min. Barros Monteiro, DJ de 16/05/2005, optou pela concepção subjetiva ou finalista de consumidor. 2. Todavia, deve-se abrandar a teoria finalista, admitindo a aplicação das normas do CDC a determinados consumidores profissionais, desde que seja demonstrada a vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica. 3. Nos presentes autos, o que se verifica é o conflito entre uma empresa fabricante de máquinas e fornecedora de softwares, suprimentos, peças e acessórios para a atividade confeccionista e uma pessoa física que adquire uma máquina de bordar em prol da sua sobrevivência e de sua família, ficando evidenciada a sua vulnerabilidade econômica. 4. Nesta hipótese, está justificada a aplicação das regras de proteção ao consumidor, notadamente a nulidade da cláusula eletiva de foro. 5. Negado provimento ao recurso especial. (Resp 1010834/GO Recurso Especial: 2001/0283503-8, relator(a): Ministra NANCY ANDRIGHI, órgão julgador: T3 – Terceira Turma, data do julgamento: 03/10/2010, data da publicação: DJe 13/10/2010, fonte: RSTJ vol. 220 p. 395)².

Isso posto, conclui-se que consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire produtos ou utiliza serviços, demonstrando certa vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica.

²http://www.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp?newsession=yes&tipo_visualizacao=RESUMO&b=ACOR&livre=m%E1quina%20de%20bordar

3.2.2 Fornecedor

Tem-se agora a necessidade de conceituar fornecedor, que se encontra muito bem qualificada no artigo 3º, *caput*, do CDC, que assim dispõe:

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Pode-se inferir de tal artigo que a controvérsia havida ao conceituar o consumidor, não existe em tal caso. Isto porque, o CDC ao conceituar fornecedor, procurou obter o conceito mais amplo possível. Tal atitude se explica pela lógica de que se o consumidor é hipossuficiente da relação, o mesmo deve ser conceituado de forma a determinar quem é esse sujeito que necessita de proteção. Por outro ponto, para que tal proteção seja efetiva, tem-se o conceito de fornecedor, no sentido mais amplo possível, associando-o ao sujeito que pratica atividades empresariais típicas, já que o mesmo tem como objeto precípua a obtenção de lucro que advém do proveito obtido da relação de consumo.

Há uma identificação entre o conceito de empresário e o conceito de fornecedor disposto no CDC, desta forma o empresário sempre pode determinar-se como fornecedor, motivo pela qual, se faz tal associação. Porém, não se pode restringir o campo de incidência do conceito de fornecedor, ao empresário em geral, nem à finalidade lucrativa, pois há situações especiais, como dos artistas que prestam serviços autônomos e específicos, dos entes sem fins lucrativos, fundações, e cooperativas.

Daí se parte para uma questão interessante, por ser o conceito de fornecedor amplo, é que se torna relevante à qualificação do mesmo em espécies, que, segundo Brito (2001, p. 39, *apud* PROENÇA, 2009, p.105), facilitará na forma de responsabilização dos mesmos, bem como, na via regressiva, a fim de que seja obtida a proteção que o CDC visa a oferecer aos consumidores.

Para melhor compreensão vale a pena citar o caso comum de grandes supermercados que comercializam produtos que não são de sua fabricação, mas por ter o consumidor a confiança no estabelecimento adquire seu produto. Sendo assim, o supermercado é, em regra, responsabilizado solidariamente pelos danos causados ao consumidor pelo produto colocado em comercialização por ele.

Portanto conclui-se que o conceito de fornecedor está atrelado ao sujeito que tem ligação direta ou indireta, fornecendo produto ou prestando serviço, com ou sem fins lucrativos, demonstrando certa “superioridade” com relação ao consumidor.

Para ilustrar as considerações feitas, vale citar algumas súmulas que vão auxiliar na compreensão dos conceitos demonstrados:

SUMULA 321, STJ: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável à relação jurídica entre a entidade de previdência privada e seus participantes.

Súmula 469, STJ: Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde.

Súmula 297, STJ: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras³.

3.3 Conceito de produto e serviço

3.3.1 Produto

Extrai-se do §1º do artigo 3º do CDC, o conceito de produto, qual seja: “[...] Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial [...]”.

Para melhor compreensão é necessário que se faça uma ligação direta do conceito de consumidor ao conceito de produto.

Como já falado, consumidor é destinatário final da relação de consumo, já o produto, seria aquele bem fabricado ou produzido com o fim específico de colocação no mercado de consumo.

Para elucidar a questão, é interessante citar Podestá (2010, p. 65), que explica muito bem como se identificar um produto:

A identificação do produto diz respeito a qualquer bem, móvel (art. 82 do CC) ou imóvel (art. 79, CC), material (tangível) ou imaterial (intangível), pouco importando que seja novo, velho ou usado, sendo, “data vênia”, equivocados determinados julgados que, para aplicação do Código de Defesa do Consumidor, ou não, realizam distinção entre veículo novo e usado, interpretação que certamente, viola regra básica de hermenêutica segundo a qual onde o legislador não distinguiu não caberá ao intérprete fazê-lo (*ubi Lex non distinguit nec nos distinguere debemus*).

³ http://www.stj.jus.br/SCON/sumulas/toc.jsp?livre=@docn&tipo_visualizacao=RESUMO&menu=SIM

3.3.2 Serviço

Conforme dispõe Podestá (2010, p. 65) em comentário ao §2º do art. 3º, CDC, “serviço é toda aquela atividade (obrigação de fazer) fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, excluída as relações de caráter trabalhista”.

Não se pode esquecer que os serviços prestados em relação de consumo de forma gratuita, os serviços públicos prestados com caráter de individualidade e homogeneidade, que se encontram no rol de direitos metaindividuais protegidos pelo art. 81 do CDC, também caracterizam serviços integrantes da relação de consumo.

3.4 A responsabilidade no CDC

3.4.1 Aspectos históricos

Antes de surgir o Código de Defesa do Consumidor, a relação de consumo era regulamentada pelas regras gerais de responsabilidade, não havendo ainda a proteção do consumidor como hipossuficiente.

Em síntese, o caminho percorrido pela responsabilidade até se chegar ao vínculo jurídico direto entre o fabricante e o produto foi longo, e segundo Cavalieri Filho (2010, p. 483), houve um deslocamento de responsabilidade da conduta para o fato danoso:

[...] Aos poucos a responsabilidade foi deslocada da conduta do autor do dano para o fato causador do dano. Identificou-se um dever de guarda pela coisa perigosa, uma cláusula de incolumidade na atividade de risco, até se chegar a um dever de segurança ou garantia de idoneidade pelo produto lançado no mercado.

Com o Código Civil de 1916 foi implementada a responsabilidade direta pelo exercício da atividade de risco, aproximando-se mais ao conceito de responsabilidade objetiva atual, que adveio com a Constituição de 1988 atribuindo aos entes da administração pública em seu artigo 37, §6º, responsabilidade direta pelos atos de seus agentes, resguardando direito de regresso.

Inspirado em todas essas mudanças e optando pelo tipo de responsabilidade que melhor se encaixasse no sistema protecionista, é que o CDC se valeu da responsabilidade objetiva direta, fundada na teoria do risco do empreendimento.

A teoria do risco do empreendimento complementa a responsabilidade objetiva, instituindo o dever de responder por eventuais danos àquele que exerce atividade de consumo, ou seja, a assunção da responsabilidade ante o possível risco normal que se possa ter na relação de consumo.

A respeito de tal teoria Cavalieri Filho (2010, p. 485), assim dispõe:

[...] É a justiça distributiva, que reparte equitativamente os riscos inerentes à sociedade de consumo entre todos, através dos mecanismos de preços, repita-se, e dos seguros sociais, evitando, assim, despejar esses enormes riscos nos ombros do consumidor individual.

Além disso, há outras modificações na relação de consumo que foram salientadas pelo mesmo autor (2010, p. 484), a serem aqui destacadas:

Ação direta do consumidor prejudicado contra o fornecedor de produto ou de serviço, afastado nessa área o mecanismo da responsabilidade indireta.

Superação da dicotomia – responsabilidade contratual e extracontratual. O fundamento da responsabilidade civil do fornecedor deixa de ser a relação contratual, ou o fato ilícito, para se materializar na relação jurídica de consumo, contratual ou não.

Responsabilidade objetiva para fornecedor de produtos e de serviços, vinculado que está a um dever de segurança.

3.4.2 Princípios

3.4.2.1 Princípio da reparação integral

Aplica-se com a cumulação de dois dispositivos do CDC, os artigos 6º, inciso VI e o artigo 51, I.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...] VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis.

De tal princípio infere-se a impossibilidade de pactuação que exonere, ou atenuie a responsabilidade de indenizar, vedando, assim, as cláusulas de não indenizar, exigindo a reparação integral do dano.

3.5.2.2 Princípio da prevenção

Do inciso VI, do artigo 6º, do CDC também decorre o princípio da prevenção, posto que em consonância com o fundamento da proteção do hipossuficiente e o equilíbrio da relação de consumo, nada mais correto do que dispor expressamente como direito do consumidor a prevenção de riscos, fazendo com que a relação se torne mais segura possível.

3.4.2.3 Princípio da informação

Disposto no inciso III, do artigo 6º, do mesmo Código, é também direito do consumidor ter acesso às informações necessárias, adequadas, e ostensivas, de forma clara.

Está intimamente ligado ao princípio da prevenção, posto que o consumidor estará ciente dos eventuais riscos do consumo de certo produto ou serviço, os quais que se estiverem claramente informados, poderão prevenir a ocorrência de eventuais danos.

Tal princípio é importantíssimo para a relação de consumo, já que no caso em que o fornecedor estiver informado corretamente e claramente, o mesmo não responde pelos riscos inerentes ao produto ou serviço.

3.4.2.4 Princípio da segurança

Extrai-se da interpretação do §1º, do artigo 12, do CDC, que dispõe expressamente que: “O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:[...]” (grifo nosso). Bem como do artigo 14 do mesmo diploma legal, que repete o texto acima relacionando-o ao serviço.

Tem-se o dever de segurança considerado como o fundamento da responsabilidade do fornecedor por Cavalieri Filho (2010, p. 486/7), que assim dispõe:

[...] O risco, como sempre repetimos, por si só não gera a obrigação de indenizar. A responsabilidade só surge quando há violação do dever jurídico correspondente. Que dever jurídico é esse? Quando se fala em risco, o que se tem em contrapartida é a ideia de **segurança**. Por isso, o dever jurídico que se contrapõe ao risco é o dever de segurança. E foi justamente esse dever que o CDC estabeleceu para o fornecedor de produtos e serviços. Em suma, para quem se propõe fornecer produtos e serviços no mercado de consumo, o CDC impõe o **dever de segurança**; de só fornecer produtos e serviços seguros, sob pena de responderem independentemente de culpa pelos danos que causar ao consumidor.

3.4.3 A Responsabilidade adotada pelo CDC

O CDC adota o sistema da responsabilidade objetiva, ou seja, para que haja o dever de indenizar basta a existência da conduta ilícita do agente e o nexo de causalidade entre a conduta e dano sofrido, que fundamenta o dever de indenizar no risco da atividade. E no caso da relação de consumo, existindo tal risco o mesmo não poderá ser transferido para o consumidor ante a sua hipossuficiência.

Em virtude do sistema protecionista e com relação à adoção da teoria da responsabilidade objetiva, importante citar o comentário feito por Podestá (2010, p. 137):

Na consideração dos interesses dos agentes econômicos e por conta do atual contexto socioeconômico não há dúvida, portanto, que a melhor forma de promover o equilíbrio é a consagração da responsabilidade objetiva a qual, em termos de eficiência bem se associa a função relacionada ao risco e a possibilidade legalmente consagrada pelo Código do Consumidor de conferir meios de defesa ao fornecedor para exonerar-se do dever de indenizar, todos eles em si, direcionados a descaracterização do nexo causal.

A escolha da adoção da responsabilidade objetiva para ser aplicada ao CDC como regra, bem como a forma como tal tema foi abordado no referido diploma legal, segundo Podestá, foram compatíveis com os seus princípios, fornecendo a segurança jurídica necessária à relação de consumo.

Insta salientar a figura da responsabilidade solidária, expressa no parágrafo único do artigo 7º, e parágrafo 1º do art. 25, ambos do CDC, que se baseia no fato de que todos os causadores do fato danoso devem reparar os danos causados, sendo o tipo responsabilidade indivisível, consagrando, mais uma vez, a proteção ao hipossuficiente.

3.4.3.1 Fato do produto

Não há como falar de fato do produto sem citar o artigo 12 do CDC:

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.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (grifo nosso).

Foram grifadas expressões fundamentais para a compreensão do conceito de fato do produto.

A primeira expressão é “independente da existência de culpa”, que nos remete ao conceito de responsabilidade objetiva, já mencionado no tópico anterior, qual seja a responsabilidade sem culpa, que leva em conta a conduta, o nexo causal e o resultado.

Sobre tal questão Podestá (2010, p. 140), assim dispõe:

Para que os específicos fornecedores mencionados sejam responsabilizados de forma objetiva, direta ou imediata (fabricante, produtor, construtor, nacional ou estrangeiro e importador), tem-se como essencial a configuração do defeito no produto e nexo causal entre este defeito e o dano sofrido pelo consumidor, sendo sistemático que o prejuízo só poderá ocorrer uma vez colocado o produto no mercado de consumo, daí sua vinculação com um defeito de criação, produção ou informação.

Cumpramos ressaltar que o nexo causal que é a ligação do dano com o defeito de criação, produção ou informação, é muito importante para configurar a responsabilidade do fornecedor, já que ao colocar o produto em circulação presume-se que o fornecedor observou todas as regras para sua colocação, sendo que se a omissão do fornecedor quanto aos seus

deveres gerar um dano ao consumidor, aquele é responsável pela sua conduta omissiva, desde que não haja ocorrido nenhuma das hipóteses descritas no §3º, do artigo supramencionado.

Partindo para a segunda expressão destacada, qual seja, “defeituoso”. A partir dessa expressão se apresenta a conceituação de defeito, muito bem feita por Podestá (2010, p. 139), que assim dispôs:

Com efeito o produto é considerado defeituoso quando não atende a normal expectativa, estando a inaptidão associada à ausência de segurança que dele poderia legitimamente esperar, tanto que o objetivo é a tutela da esfera psíquico-física dos consumidores (grifo nosso).

Nota-se a ligação íntima do dever de segurança e da responsabilidade pelo fato do produto, bem como o risco inerente do produto e o dever de informar, que estão interligados. O risco inerente é bem destacado no artigo 8º, caput, do CDC, qual seja:

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 (grifo nosso).

A segurança citada tanto no artigo 12, quanto no conceito supracitado, não é algo pessoal do consumidor, vale destacar que a expressão muito bem colocada por Podestá, ao falar “normal expectativa”, elucida tal questão, já que não é uma expectativa de um específico consumidor, mas a que qualquer um teria com relação ao produto, baseando-se em critérios de razoabilidade e proporcionalidade encaixados ao panorama real e o risco da atividade, configurando uma espécie de “fórmula” para analisá-la no caso específico.

Por fim, temos o §3º, com a expressão “só não será”, indicando causa excludente do dever de indenizar. Tais causas afastam a obrigação de indenizar que recai sobre o fornecedor, descaracterizando o nexo causal entre o dano e o defeito do produto, excluindo assim a responsabilidade do fornecedor.

Sobre as causas excludentes, concluiu Podestá (2010, p. 143):

Portanto, não haverá responsabilidade provando os fornecedores indicados no *caput* do artigo que não colocaram o produto no mercado (v.g., que o produto foi furtado ou roubado); que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexistente (o produto não possui defeito de criação, produção ou informação); e que houve culpa

exclusiva da vítima (ex: o consumidor não leu as advertências sobre a correta utilização do produto ou de forma voluntária agravou o risco pelo uso do produto).

3.4.3.2 Fato do serviço

Assim dispõe o art. 14 do CDC:

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Poderíamos dividir tal artigo em dois temas. Do primeiro ao terceiro parágrafo teríamos o fato do serviço não específico ou uma regra geral, qual seja a aplicação da responsabilidade objetiva aos danos decorrentes de serviços gerais, já o parágrafo quarto nos descreve a responsabilidade pelo fato de serviço dos profissionais liberais, ou seja, aplica-se ao dano decorrente do serviço dos profissionais liberais a responsabilidade subjetiva.

Ante tal consideração, há pontos importantes a serem destacados sobre a responsabilidade objetiva pelo fato do serviço. O primeiro é o conceito de serviço, que já foi explanado anteriormente, mas que precisa estar bem claro para compreensão de tal tema.

Dispõe o parágrafo 2º do artigo 3º do CDC que: “Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”. Portanto, todas as atividades fornecidas no mercado de consumo mediante remuneração, exceto as trabalhistas, que causarem um dano ao consumidor, serão regidas pelas regras do artigo 14 do CDC.

A escolha da responsabilidade objetiva para regulamentar a situação descrita anteriormente, foi feita para proteger o consumidor de atos atentatórios aos seus direitos fundamentais, bem como à sua dignidade.

Importante citar o comentário de Podestá (2010, p. 147) com relação às pessoas jurídicas prestadoras de serviços:

Aos sujeitos que pertencerem à categoria de prestadores de serviço, que não sejam pessoas físicas, imputa-se uma responsabilidade objetiva por defeitos de segurança do serviço prestado, sendo intuitivo que tal responsabilidade é fundada no risco criado e no lucro que é extraído da atividade.

Sendo importante ressaltar que tal defeito pode ser apurado de duas formas, pela prestação ou comercialização. Não há necessidade da relação de consumo ser remunerada diretamente, como é caso do médico que é contratado pelo hospital, e por ele remunerado, mas mesmo assim, os danos advindos do serviço por ele prestado, devem ser reparados de acordo com as regras do CDC.

Quanto à identificação do defeito do serviço, Cavalieri Filho (2010, p. 496) assim dispõe:

O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em conta as circunstâncias relevantes, tais como o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, §1º). [...] Os defeitos do serviço podem ser de *concepção*, de *prestação* ou de *comercialização* (informações insuficientes ou inadequadas sobre seus riscos).

Ainda segundo Cavalieri Filho (2010, p. 496), a diferença entre os artigos 12 e 14 do CDC, está no agente responsável, já que o art. 12 apresenta um rol específico de responsáveis, já o art. 14, apresenta somente o vocábulo fornecedor, nos levando a conclusão que todas as pessoas que fornecem o serviço são solidariamente responsáveis pelos seus eventuais danos, na medida de sua participação.

Observa-se que ao redigir o art. 14, o legislador se preocupou em manter a mesma disposição do art. 12, qual seja, o conceito e a responsabilidade atribuída aos fatos do produto e serviço, estabelecidos no caput; as circunstâncias que devem ser levadas em conta para caracterizar que um produto ou serviço é considerado defeituoso (§1º); a concepção que produtos ou serviços “ultrapassados” não são considerados defeituosos por ter sido colocado no mercado de consumo produtos ou serviços de maior qualidade (§2º), sendo o parágrafo terceiro de ambos os diplomas, dedicados às causas excludentes da responsabilidade.

Fazendo a análise do parágrafo 4º do art. 14, que dispõe sobre a responsabilidade dos profissionais liberais, que são os que exercem suas atividades com autonomia e sem subordinação.

Cavaliere Filho (2010, p. 507), explica com clareza o motivo da escolha da aplicação do sistema de responsabilidade subjetiva para os profissionais liberais:

Por que o profissional liberal foi excluído do sistema geral da responsabilidade objetiva? Essa é outra questão que suscitou controvérsia, mas hoje está pacificada. A atividade dos profissionais liberais é exercida pessoalmente, a determinadas pessoas (clientes), *intuitu personae*, na maioria das vezes com base na confiança recíproca. Trata-se, portanto, de serviços negociados, e não contratados por adesão. Sendo assim, não seria razoável submeter os profissionais liberais à mesma responsabilidade dos prestadores de serviço em massa, empresarialmente, mediante planejamento e fornecimento em série. Em suma, não se fazem presentes na atividade do profissional liberal os motivos que justificam a responsabilidade objetiva dos prestadores de serviço em massa.

3.4.3.3 Vícios

Primeiramente cumpre ressaltar a distinção entre vício e defeito, nesse sentido Cavaliere Filho (2010, p. 510):

[...] dissemos que o primeiro (defeito) é vício grave que compromete a segurança do produto e do serviço e causa dano ao consumidor, como um automóvel que colide com outro por falta de freio e fere os ocupantes de ambos os veículos; o segundo (vício) é defeito menos grave, circunscrito ao produto ou serviço, que apenas causa o seu mau funcionamento, como a televisão que não funciona ou que não produz boa imagem, a geladeira que não gela, etc. [...]

Ao diferenciar vício de defeito Podestá (2010, p. 139), assim discorreu:

[...] Já em relação ao vício, sua constatação é identificada quando o objeto de consumo apresenta-se imprestável ou seu valor tenha sofrido diminuição, endereçando-se a tutela para a esfera econômica do consumidor, tanto que a desconformidade pode referir-se à qualidade ou quantidade.

Ante tal consideração, podemos concluir que já que o vício não causa danos gravíssimos, o mesmo pode ser sanado, e a própria lei propõe alternativas para a solução de tal situação, como o caput e parágrafo 1º do art. 18 do CDC.

Existem dois tipos de vícios estipulados no CDC, de produto e de serviço, que serão disciplinados a seguir.

3.4.3.3.1 Vício do produto

Preliminarmente é importante mencionar a distinção entre o vício do produto e vício redibitório.

Os vícios redibitórios estão regulados pelo Código Civil, tendo seu conceito expresso no caput do artigo 441, sendo que para configurá-lo há a necessidade de relação contratual para recebimento da coisa, sendo que a doutrina se posiciona ante a argumentação de que tal vício ou defeito seja grave, oculto e contemporâneo ao recebimento.

Já o vício do CDC pode ser oculto ou não, não há distinção quanto à gravidade do mesmo, bem como não há necessidade de ter contrato solene, e nem dispõe se o vício deve ser contemporâneo à entrega do produto.

O caput do art. 18 do CDC, que assim dispõe:

Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Nota-se que o legislador criou dois tipos de vícios, o de qualidade e quantidade. Podestá (2010, p. 154) ao discorrer sobre tal tema afirma que o vício de qualidade torna-se presente quando há desconformidade do produto tornando-o inadequado para o fim a que se destina. Ainda sobre o tema, o insigne jurista assim dispõe (2010, p. 154): “Conforme aponta doutrina, os vícios de qualidade por inadequação podem notadamente ocorrer pela: i) impropriedade do produto; ii) diminuição de seu valor; iii) disparidade informativa”. Percebe-se a preocupação do legislador com a qualidade dos produtos colocados no mercado, instituindo aos fornecedores, um dever de prezar pela qualidade dos produtos, determinando ainda, o que é impróprio para consumo, atribuindo maior segurança ao consumidor.

Na ocorrência de algum vício, pode o consumidor entrar em contato com o fornecedor e requerer a substituição das partes viciadas. Se demonstrar que o vício não foi sanado no prazo legal, ou se a medida de substituição das partes viciadas puder comprometer

a qualidade, diminuir o valor ou quando for produto essencial e a medida for inviável, a substituição do produto poderá ser requerida de imediato (§3º do art. 18 do CDC).

Observação interessante feita por Cavalieri Filho (2010, p. 512), quanto ao dano “circa rem” e dano “extra rem”:

A expressão latina *extra rem* indica vínculo indireto, distante, remoto; tem sentido de fora de, além de, à exceção de. Consequentemente, o dano *extra rem* é aquele que apenas indiretamente está ligado ao vício do produto ou do serviço porque, na realidade, decorre de causa superveniente, relativamente independente, e que por si só produz o resultado. A rigor, não é o vício do produto ou do serviço que causa o dano *extra rem* – dano material ou moral -, mas sim a conduta do fornecedor, posterior ao vício, por não dar ao caso a atenção e solução devidas. O dano moral, o desgosto íntimo, está dissociado do defeito, a ele jungido apenas pela origem. Na realidade, repita-se, decorre de causa superveniente (o não atendimento pronto e eficiente ao consumidor, a demora injustificável na reparação do vício). Tem caráter autônomo. Em suma, o dano *circa rem*, por ser imanente ao vício do produto ou do serviço, não gera pretensão autônoma. Todas as pretensões de ressarcimento decorrentes do vício do produto ou do serviço estão limitadas aos arts. 18 a 20 do CDC. Não podem dele desgarrar-se para constituir pretensão autônoma. O prazo para exercer o direito de indenização será, como veremos, decadencial. Já o ressarcimento do dano *extra rem*, cujo fato gerador é uma conduta do fornecedor posterior ao vício, com este mantendo apenas vínculo indireto, a pretensão indenizatória é dotada de autonomia, pelo que o prazo para exercê-la será prescricional.

Quanto aos vícios de quantidade, os mesmos têm suas características expressas no caput do art. 19, do CDC, quais sejam, respeitadas as variações naturais, quando tiver conteúdo líquido inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária.

Tem como medidas reparatórias as descritas no parágrafo 1º do art. 19 do CDC:

O abatimento proporcional do preço, complementação do peso ou medida, a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios, a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

Sobre tal questão mister faz citar o comentário de Podestá (2010, p. 157), quanto ao abatimento proporcional do preço, no caso de vício de quantidade:

[...] imagine-se o consumidor que contrata um serviço de guia turístico prometendo a visitação a três parques temáticos, mas efetivamente só dois deles são visitados. No caso, mostra-se intuitivo que a única forma de reparar o vício de quantidade é subtrair do preço já pago, devolvendo o fornecedor a diferença.

Por último, resta comentar sobre a responsabilidade objetiva e solidária imputada aos fornecedores nos dois tipos de vícios, sendo indiferente para consumidor com quem ele contratou a entrega do produto, mas sim quem está ligado ao vício do produto.

Sobre tal assunto Podestá (2010, p. 156) assim dispõe:

Assim, bastando a introdução do produto no mercado e provada a existência do vício de qualidade, todos aqueles fornecedores do produto que tenham interferido de alguma forma na cadeia de consumo serão considerados responsáveis pelas providências legais previstas, sem prejuízo da indenização pelos danos morais ou materiais que o caso exigir.

Portanto, a adoção da responsabilidade solidária, é regra e só encontra exceção nos parágrafos 5º e 2º dos arts. 18 e 19 do CDC, respectivamente, que são os casos de vício de qualidade de produtos “in natura”, e caso de vício de quantidade quando o produto é medido na presença do consumidor e o instrumento utilizado não esteja de acordo com os padrões oficiais, sendo em ambas as situações citadas, o responsável pelo vício o fornecedor direto ou imediato somente.

3.4.3.3.2 Vícios do serviço

Os vícios do serviço seguem as regras dispostas no artigo 20 do CDC, quais sejam:

O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

Ao analisar o artigo supracitado, percebe-se que o legislador manteve o tipo de vício de qualidade conforme fez no caso de vício do produto, ressaltando a diferença, que nesse caso, o vício de qualidade torna o serviço impróprio para consumo ou lhe diminui o valor.

Quanto ao serviço impróprio para consumo, o parágrafo 2º do artigo em destaque, descreve que se o serviço não atender às expectativas, normas de prestabilidade e fins, ele é impróprio para consumo.

Constam dos incisos do *caput* as medidas alternativas que o consumidor pode requerer quando ocorrer tal vício, destacando o inciso II, que em sua parte final, deixa claro que a possibilidade de requerer perdas e danos não é obstada pela escolha da restituição imediata da quantia paga, caracterizando o dano *extra rem*, cuja pretensão terá caráter autônomo.

Ao analisar o parágrafo 1º do artigo supracitado, o mesmo dispõe uma possibilidade de execução do serviço por terceiro capacitado. Tal hipótese é cabível quando o serviço não é *intuitu personae*, caso em que qualquer outra pessoa poderá executá-lo com a mesma qualidade do serviço contratado anteriormente, sendo que o fornecedor primário se torna responsável pela execução do serviço por terceiros. Se o fornecedor não quiser substituir o prestador do serviço por terceiro, pode o consumidor, mandar terceiro executá-lo, e depois requerer a indenização ao fornecedor.

Nos casos *intuitu personae* não há possibilidade de tal requerimento, já que somente a pessoa contratada poderia executar o serviço, como é caso de contratação de um cantor para o show, se o consumidor contratou o Zeca Pagodinho, e o mesmo não pode realizar o show, muito provavelmente ele não vai querer que os Titãs realizem o show no lugar dele. Sendo assim, pode o consumidor, se valer das outras hipóteses legais para ressarcimento do dano havido.

Também no caso do vício de serviço, a responsabilidade é objetiva e solidária, apesar da solidariedade não estar explícita no CDC. Sobre tal assunto, Cavalieri Filho (2010, p. 517) assim discorre:

[...] Embora o art. 20 do CDC não fala expressamente em solidariedade, o termo **fornecedor**, de acordo com o art. 3º do mesmo Código, é o gênero daqueles que desenvolvem atividade no mercado de consumo. Assim, toda vez que o CDC refere-se a **fornecedor** está envolvendo todos aqueles que participaram da prestação do serviço, pelo que poderá o consumidor escolher e acionar diretamente qualquer dos envolvidos.

Dispõe o artigo 21, do mesmo diploma legal, que quando o serviço prestado for a reparação de produtos, deve se empregar componentes originais e adequados, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, a fim de manter o produto no mesmo

status quo ante ao vício. Porém há a ressalva de que se o consumidor autorizar, poderão ser utilizadas especificações técnicas diversas do fabricante.

Por fim, cabe ressaltar a hipótese descrita no artigo 22 do CDC, que coloca o Estado como fornecedor do serviço, da seguinte forma:

Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Sobre tal assunto, Podestá (2010, p. 165) acrescenta que é a clara a obrigação dos órgãos públicos ou empresas privadas prestadoras de serviços públicos fornecerem aos consumidores um serviço adequado e que atenda às suas expectativas e necessidades, sendo tal regra aplicada ao caso de vício de qualidade por inadequação, ressaltando que somente será possível a indenização por dano material e moral, conforme previsto no artigo destacado acima.

3.4.4 Da prescrição e decadência

3.4.4.1 Prescrição

O art. 27 do CDC, que assim dispõe:

Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Depreende-se de tal dispositivo que o que se perde é a pretensão de ingressar com uma ação indenizatória, que se inicia a partir do conhecimento do dano e da autoria.

Cumprir destacar a aplicação da prescrição somente aos defeitos de fato do produto, não aos vícios.

Anteriormente, quando estava em vigência o Código Civil de 1916, o prazo prescricional para a pretensão reparatória cível era de 20 (vinte) anos, e tal regra se aplicava também às relações de consumo. Com o advento do CDC em 1990, lei específica, reduziu

para 05 (cinco) anos o prazo prescricional para danos de consumo, conforme disposto acima. Em 2002, o novo Código Civil dispôs o prazo de 03 (três) anos para prescrição da pretensão cível. Sobre tal tema Cavalieri Filho (2010, p. 521) assim discorreu:

Em nosso entender, o prazo prescricional de três anos estabelecido no Código Civil em nada afeta o prazo prescricional previsto no Código do Consumidor. Este Código, como já vimos, é lei especial em relação ao Código Civil, e pelo princípio da especialidade a lei geral não derroga a especial. Logo, continua sendo de cinco anos a prescrição pelo fato do produto ou do serviço (acidente de consumo), conforme o art. 27 do CDC.

Verifica-se que pelo princípio da especialidade, o CDC deve ser aplicado com preferência às relações de consumo, do contrário a sua instituição seria dispensável se o Código Civil fosse aplicado com prioridade ante a tal diploma legal.

3.4.4.2 Decadência

Quando se tratar de vício do produto ou serviço não se aplicará a prescrição, mas sim a decadência, que está presente no artigo 26, *caput*:

O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em: I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis; II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

Destaca-se que o artigo dispõe expressamente que o que caduca é o direito de reclamar, fazendo a distinção entre a prescrição que atinge a pretensão.

O prazo para vícios aparentes ou ocultos é o mesmo, o que muda é o início da contagem. No vício oculto o *dies a quo* é quando ele se torna evidente, já no vício aparente é a partir da entrega do produto ou do término da execução do serviço.

O prazo de decadência pode ser suspenso, pelas hipóteses constantes no parágrafo 2º do artigo supracitado, quais sejam, a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, transmitida de forma inequívoca; e instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

4 A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS AGÊNCIAS DE TURISMO NO DIREITO BRASILEIRO

4.1 O sistema turístico

4.1.1 Forma de organização

O órgão internacional responsável pela regulamentação do Turismo é a Organização Mundial do Turismo – OMT.

Já em âmbito nacional, o órgão central é o Ministério do Turismo, que tem função de coordenar programas de desenvolvimento desta área; tendo como apoio os demais órgãos: EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo; Conselho Nacional de Turismo; e Fórum Nacional de Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo⁴.

O Sistema Nacional de Turismo tem como objetivo desenvolver políticas de crescimento da área de forma sustentável, coordenando e integrando iniciativas oficiais com as do setor produtivo. A sua política segue os princípios do desenvolvimento econômico-social justo e sustentável, da descentralização, regionalização e da livre iniciativa.

Note-se que o desenvolvimento amplo do turismo do país tem função social, ambiental e econômica, reconhecidas no art. 5º da Lei Geral do Turismo (Lei 11.771/08), quais sejam a elevação do bem-estar geral; a inclusão social e melhor distribuição de renda; ampliação das atividades destinadas às expressões culturais; ser o turismo sustentável veículo de educação e interpretação ambiental, entre outras.

Conclui-se que a atividade turística acarreta imensos avanços sociais, intelectuais, de qualidade de vida, econômicos e financeiros, sendo, portanto, uma área de grande importância para o desenvolvimento do país. Por tal motivo é que merece atenção especial dos legisladores e governantes, já que sendo bem gerenciado todos podem lucrar.

⁴ http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111771.htm

4.1.2 A atividade turística

Segundo a OMT (1994), turismo é o complexo de atividades realizadas pelas pessoas com o fim de lazer, negócios, entre outros, nos locais de circunscrição da sua residência, bem como todos aqueles que são visitados com habitualidade.

Podemos classificar o turismo em tipos, quais sejam: de férias, congresso, negócios, saúde, cultural, desportivo, científico, e religioso, classificação feita por Atheniense (2004, p. 46/9). Importante fazer tal consideração, posto que para criar pacotes e contratos deve ser observado qual a finalidade da atividade turística a ser realizada pelo consumidor, a fim de lhe oferecer a opção que mais encaixe no seu perfil de acordo com sua necessidade.

O sistema turístico é composto por 4 elementos básicos:

Demanda: Formada por um conjunto de consumidores – ou possíveis consumidores – de bens e serviços turísticos.

Oferta: Composta pelo conjunto de produtos, serviços e organizações envolvidas ativamente na experiência turística.

Espaço geográfico: Base física na qual tem lugar a conjunção ou o encontro entre a oferta e a demanda e em que se situa a população residente, que, se não é em si mesma um elemento turístico, é considerada um importante fator de coesão ou desagregação, conforme é levada em conta ou não na hora de planejar a atividade turística.

Operadores de mercado: Empresas e organismos cuja principal função é facilitar a inter-relação entre a oferta e a demanda. Aqui se encontram as agências de viagens, as companhias de transporte regular e aqueles órgãos públicos e privados que, mediante seu trabalho profissional, são artífices da organização e/ou promoção do turismo.⁵

Passemos a analisar tais elementos:

O conceito básico de turista, no âmbito do trabalho aqui explorado, seria toda pessoa que consome os serviços prestados pela agência de turismo.

Oferta turística é composta pelos gastos turísticos, quais sejam, alojamento, alimentação, transporte, lazer, compras, entre outros.

São prestadores de serviços turísticos as pessoas descritas no *caput* do art. 21 da Lei Geral do Turismo (Lei 11.771/08), que exercem as atividades de: hospedagem; agência de turismo; transportes turísticos; organização de eventos; parques temáticos; e os acampamentos turísticos.

⁵http://www.fernandaalves.com.br/site/wp-content/uploads/2009/09/MKT-Turismo-Introdu%C3%A7%C3%A3o-apostila-12-08-09__18-08-09.pdf

Como o foco do presente trabalho é a agência de turismo, a mesma será bastante explorada nesse capítulo.

4.2 Agências de Turismo

O art. 4º do Decreto 84.934/80 dispõe que agência de turismo é gênero que se subdivide em duas espécies, quais sejam, agência de viagens e agência de viagens e turismo. Hoje em dia o vocábulo mais utilizado é agência de turismo e operadoras de viagens. Portanto, neste trabalho, as expressões utilizadas serão agências de turismo (gênero) e operadoras.

4.2.1 Diferença entre agências e operadoras

Operadoras são as pessoas jurídicas que tem como atividade essencial a organização, contratação e execução de pacotes turísticos.

Já agências de turismo são aquelas que tem por função primordial a venda dos pacotes. Nada obsta que algumas empresas de turismo organizem ou criem pacotes turísticos, mas a função mais comum das mesmas é de atuar como vendedora de um pacote formulado pela operadora.

4.2.2 Conceito jurídico da agência

O *caput* do artigo 27 da Lei 11771/08 (Lei Geral do Turismo), traz o conceito jurídico atual das agências de turismo: “Compreende-se por agência de turismo a pessoa jurídica que exerce a atividade econômica de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos ou os fornece diretamente” (grifo nosso).

Note-se que o papel da agência é o de oferecer o serviço que melhor se encaixe no perfil do consumidor, tendo com o mesmo um contato primário e direto, bem como com os fornecedores. Insta salientar que são as agências que conhecem os perfis consumidores, e elas que são a mola mestra do mercado de consumo, posto que é através delas que os fornecedores tomam conhecimento dos anseios do mercado.

4.2.3 As atividades exercidas

As agências em regra exercem atividades de intermediação, mas podem exercer de forma complementar outras atividades ligadas ao ramo turístico.

São atividades de intermediação prestadas pelas agências: as ofertas, reservas e venda de passagens, meios de hospedagem, bem como programas educacionais e de aprimoramento profissional, todas elas elencadas no parágrafo 3º do artigo 27 da Lei Geral do Turismo.

Já as atividades complementares estão dispostas no parágrafo 4º, do artigo 27, da mesma lei. Podemos citar algumas como: obtenção de passaportes, vistos ou qualquer outro documento necessário à realização de viagens; transporte turístico; desembaraço de bagagens em viagens e excursões; locação de veículos; obtenção ou venda de ingressos para espetáculos públicos, artísticos, esportivos, culturais e outras manifestações públicas, dentre outras, que não são atividades típicas, mas podem ser exercidas pelas empresas turísticas.

4.2.4 Contratos de turismo

Via de regra os contratos de turismo são, segundo a classificação de Atheniense (2004, p. 39/40), atípicos, já que não possui dispositivos legais específicos, seguindo a regra geral; bilaterais, pois as vontades das duas partes envolvidas estão presentes; onerosos, posto que cria obrigações para ambas as partes; e comutativos, possuindo prestações previamente conhecidas. Há também quem os classifique como contrato de adesão, qual seja, aquele ao qual o consumidor adere a todas as cláusulas ao assiná-lo, já que não há possibilidade de modificação de uma cláusula sem prejudicar o contrato num todo.

Hoje em dia, está difundido a modalidade de contrato de turismo na forma de pacote turístico. Tal contrato é formulado pelas operadoras, e garantem prestações feitas por terceiros, como fornecedores de passagens aéreas, bilhetes de parques, e etc. E vem sendo muito utilizado pelo fato de conter vários serviços que serão usufruídos pelos consumidores no local de destino que não precisam ser contratadas pessoalmente pelo turista, já que a própria operadora se encarrega de contratar. Além disso, nessa modalidade de contratação as operadoras na maioria das vezes conseguem preços melhores, já que fazem uma contratação de grande vulto.

A operadora após elaborar o pacote turístico, o envia para as agências que realizam a venda direta. Observa-se que há uma relação em teia nesse tipo de contratação, que para ser

bem visualizada temos tal exemplo: a operadora contrata com a bilheteria do parque, com o hotel da cidade e com a van que transportará o turista do hotel para o parque, esse contrato tem o nome de pacote turístico. Esse pacote é repassado às agências que ao serem contactadas pelos turistas, vendem os pacotes de serviços contratados pelas operadoras. Tem-se, então, formada a relação contratual turística.

Sobre a responsabilidade civil por dano eventual ocorrido na prestação do serviço no caso de contratação de pacote turístico, Marques (1999, p. 255, *apud* ATHENIENSE, 2004, p. 40):

[...] No caso, a relação contratual do consumidor é com a agência de viagem, podendo exigir desta a qualidade e a adequação da prestação de todos os serviços que adquiriu no pacote turístico contratado, como se os outros fornecedores seus prepostos fossem [...] O resultado prático da inversão de papéis e da imposição legal de novos deveres aos fornecedores, também no ramo de turismo, foi reconhecida pela jurisprudência de uma nova responsabilidade (própria e solidária) para agências de viagem às quais comercializaram os chama de pacotes turísticos e passam a ser responsáveis pela atuação de toda uma cadeia de fornecedores por eles escolhidos e previamente contratados.

Conclui-se, portanto, que a agência mesmo não sendo a contratante direta do serviço, responde pelos danos causados pelos prestadores diretos dos serviços, por deter do turista a confiança.

4.2.5 Da relação das agências com o consumidor

Em 1992, foi realizado o XX Congresso Brasileiro de Agências de Viagens, no qual foi aprovado o Código de Ética do agente de viagens, que em seus artigos 25 a 34 cuidou de regulamentar as relações existentes entre as agências e os consumidores.

Algumas das regras impostas por tal Código são: clareza nas ofertas, destacando as restrições; orientação aos consumidores na hora da escolha do serviço; oferecer serviços que tenha condições de cumprir; informar os documentos e requisitos necessários à viagem; emissão de recibos detalhados.

Nota-se que há várias imposições que decorrem dos deveres legais de informações claras, da presteza dos serviços e tantos outros princípios consagrados no CDC.

Ressalta-se que em virtude do contato direto com o consumidor ser feito pela agência, o Código a atribuiu um papel de garantidora dos serviços turísticos, tal papel está explícito no artigo 31, de tal Código de Ética (1992) ⁶, a seguir:

As reclamações formuladas pelos consumidores deverão ser respondidas com presteza pelas agências de viagens que venderam os serviços, vedada a simples transferência de responsabilidade para a agência de viagens operadora dos serviços ou para os seus fornecedores, sem prejuízo de regresso.

Portanto, apesar do Código de Ética não ser um ato normativo emanado do Poder Legislativo, o mesmo deve ser observado obrigatoriamente por todas as filiadas à Associação Brasileira de Agências de Viagens – ABAV, e aplicado como caráter subsidiário nos demais casos de não filiadas, já que tem como condão reafirmar os princípios protecionistas e garantir maior segurança aos consumidores.

4.3 A responsabilidade imputada às agências de turismo em virtude da classificação da atividade por elas exercidas

A partir das explicações anteriormente feitas é que se pode enxergar que o turista tem uma ligação direta com a agência de turismo, que por deter a confiança do consumidor ante a prestação eficiente dos serviços, poderá ser responsabilizada imediatamente pelos eventuais danos que decorrerem da má prestação do serviço executado por terceiros.

Há uma necessidade de recapitular alguns conceitos que são primordiais para a compreensão da responsabilidade imputada às agências e encaixá-los no contexto.

Primeiramente, devemos ter em mente o conceito de fornecedor que é a pessoa que distribui ou comercializa produtos e presta serviços no mercado de consumo. Portanto, de acordo com a atividade exercida pela agência, qual seja, a comercialização de serviços turísticos no mercado de consumo, a mesma atua como fornecedora, sendo a sua responsabilidade regida pelas regras do CDC.

Importante lembrar, que há dois tipos de responsabilidade da agência de turismo, a interna, que decorre da relação entre os demais fornecedores e a externa, que decorre da relação com o consumidor.

⁶ <http://www.abav-pr.com.br/index.php?opcao=codigo>

A responsabilidade interna é a solidária. Já a externa é sempre objetiva, já que a regra é que nas relações de consumo a responsabilidade será objetiva.

4.3.1 Responsabilidade solidária

O princípio da solidariedade está presente em dois dispositivos legais do CDC, o parágrafo único do artigo 7º, e parágrafo 1º, do art. 25. Decorre de tal princípio a invalidade de cláusulas que eximem o fornecedor de se responsabilizar sobre eventuais danos, bem como a indivisibilidade da responsabilidade, sendo todos os fornecedores envolvidos na relação, responsáveis em igualdade, cabendo ao que for acionado o direito de regresso em face dos outros.

No caso das agências de viagens, o fato do dano ocorrer, por exemplo, no hotel, não a exime de ter responsabilidade, posto que quem contrata o serviço do hotel é a agência, e mesmo que o responsável pelo dano seja identificado, como ocorre no exemplo dado, a mesma como fornecedora direta, responde de acordo com o CDC, solidariamente em virtude de um fato ou vício do serviço. Após, cabe à agência o direito de regresso contra o hotel, que também atuou como fornecedor do serviço.

É bem comum nos depararmos com uma cadeia de fornecedores no sistema turístico, fato que, na maioria das vezes, confunde o consumidor, fazendo com que ele recorra ao fornecedor com quem teve o contato direto, ou seja, a agência, já que a mesma foi quem vendeu o serviço ou o pacote de viagem.

A legislação nacional é preocupada com essa situação, pois há uma grande possibilidade de onerar a agência mais do que ela pode suportar. Em virtude desse argumento é que o § 6º, do art. 27, do Projeto da lei Geral do Turismo, previa que a responsabilidade solidaria só se aplicaria no caso da agência, se não houvesse a possibilidade de identificação do fornecedor direto do serviço, ou se fosse empresa estrangeira sem representação no país.

Outro Projeto de Lei que tentou afastar a aplicação da responsabilidade solidária do CDC, foi o de nº 5.120-C/01⁷, que em seu art. 13, assim dispôs: “A agência de Viagens vendedora de serviços turísticos de terceiros, incluindo os comercializados pelas operadoras turísticas, é mera intermediária desses serviços e não responde pela sua prestação e execução”.

⁷ www.camara.gov.br – Comissão de Turismo e Desporto

Ambos os projetos não tiveram apoio suficiente para vigorarem como lei, pelo argumento de que não estavam em consonância com o princípio da proteção ao consumidor consagrado pela Carta Magna, já que as agências poderiam em virtude de não terem mais a obrigação de reparar os danos causados pelos prestadores diretos do serviço, não se preocupar mais em oferecer serviços de qualidade, prejudicando assim, o consumidor.

Portanto, o sistema legal de responsabilidade da agência de turismo atualmente é o CDC, que tem como regra a responsabilidade objetiva e solidária.

4.3.2 A responsabilidade das agências pelos atos dos prepostos

Mesmo que autônomos, as agências são responsabilizadas pelos atos de seus prepostos, e com a aplicação do art. 34 do CDC, as operadoras também são responsabilizadas pelos atos dos terceiros prepostos, de forma solidária.

Sobre tal assunto, mister se faz citar a Deliberação Normativa nº 161/85 da Embratur, em seu Anexo I, itens 1.2, 1.3 e 2.2⁸:

1.2 A agência de turismo é diretamente responsável pelos atos de seus prepostos, inclusive os praticados por terceiros por eles contratados ou autorizados, ainda que na condição de autônomos, assim entendidas as pessoas físicas por ela credenciadas, tácita ou expressamente, limitada essa responsabilidade enquanto os autônomos ou prepostos estejam nos estritos limites de exercício do trabalho que lhes competir, por força da venda, contratação e execução do programa turístico operado pela agência. [...]
1.3 A agência de turismo é responsável: a) pelo transporte, hospedagem, refeições, translados, passeios locais e demais serviços turísticos, quando incluídos no programa da viagem ou excursão; b) pelo transporte e garantia das bagagens dos participantes [...]
2.2 Cumprir o programa de viagem ou excursão, na forma em que foi acordado, bem como nas condições previstas em qualquer oferta ou divulgação do programa de viagem ou excursão, especialmente as referentes: a) aos serviços oferecidos;

4.3.3 Casos de alteração ou cancelamento do programa de viagem

Quanto à possibilidade de alteração contratual, observaremos as seguintes hipóteses admitidas pela Deliberação Normativa 161/85, EMBRATUR, item 5.1 e seguintes⁹:

- a) Alteração na sequência de programa para manter ou melhorar a qualidade da programação ou atender caso fortuito ou força maior;

⁸ <http://www.portaleducacao.com.br/turismo-e-hotelaria/artigos/4275/deliberacao-normativa-n-161-de-09-de-agosto-de-1985>

⁹ <http://www.portaleducacao.com.br/turismo-e-hotelaria/artigos/4275/deliberacao-normativa-n-161-de-09-de-agosto-de-1985>

- b) Variações cambiais, aumento de tarifas públicas e aumento de preço de hotéis no exterior, em descumprimento a acordo anteriormente firmado com a operadora nacional, desde que previamente justificados perante a EMBRATUR.

O caso de cancelamento de programa também admitido pela Deliberação supracitada, ocorre quando não atinge o número mínimo de participantes quando este for requisito do programa, desde que previamente comunicado ao consumidor, de acordo com o direito de informação, antes da contratação, o consumidor deve ser comunicado de tudo o que está contratando, já que a boa fé contratual impera.

A hipótese acima descrita poderá não ser cancelada, se por opção do consumidor, o mesmo requeira que o preço seja recalculado com base no número de participantes do programa.

Todas as alterações e cancelamentos deverão ser previamente comunicadas ao consumidor, mais uma vez, obrigação decorrente dos princípios protecionistas do CDC e das regras contratuais da boa-fé.

Há outros casos de cancelamento do contrato que excetam o caso fortuito ou força maior, mas para eles poderá ter sanções no caso de culpa de uma das partes, decorrentes da quebra da boa-fé contratual, são as chamadas cláusulas penais, que poderão vir expressas no contrato.

Tais casos estão expressos nos itens 7.1 e 7.2 da Deliberação Normativa 161/85¹⁰:

7.1 - Constituirão motivos para o cancelamento, por parte do usuário, decorrente de culpa ou iniciativa da agência:

- a) modificações de preço, não previstas no item 5.2, e/ou nas condições para seu pagamento;
- b) não realização da viagem ou excursão;
- c) redução do número de localidades ou atrativos turísticos, ou sua substituição, não verificada na forma do item 5.1,
- d) alterações nos tipos e categorias dos empreendimentos turísticos e das demais áreas, instalações, equipamentos e serviços prometidos, ressalvada a ocorrência comprovada de caso fortuito ou de força maior, em que se admitirá a substituição por estabelecimento similar, em localização, tipo e categoria, inclusive quanto as acomodações a serem oferecidas, no caso de meios de hospedagem.

7.2 - Constituirão motivos para o cancelamento, por parte da agência de turismo, decorrentes de culpa ou iniciativa do usuário:

- a) não pagamento do preço na forma e valores acordados;
- b) desistência do usuário antes, na hora de embarque ou durante a viagem ou excursão;

¹⁰ <http://www.portaleducacao.com.br/turismo-e-hotelaria/artigos/4275/deliberacao-normativa-n-161-de-09-de-agosto-de-1985>

c) não cumprimento, pelo usuário, de suas obrigações durante a excursão, inclusive em decorrência de conduta inconveniente, descumprimento de horários e outros procedimentos previstos no programa de viagem ou excursão.

Ocorridas as hipóteses anteriormente citadas, por culpa das partes, antes do início do programa, por iniciativa da agência, a mesma deverá reembolsar o que foi pago; ou oferecer um programa alternativo; ou conceder crédito ao consumidor para os próximos programas, sendo que todos os valores deverão ser atualizados e corrigidos. Se for antes do programa, mas por iniciativa do usuário, deverá o mesmo comunicar à agência a sua substituição, no caso em que puder ser substituído por outrem; ou entrar em acordo com a agência para participar de um outro programa; ou perda em favor da agência dos valores pagos, conforme pactuado, ou de acordo com as normas legais.

No caso de ocorrência das hipóteses após o início do programa, se for por iniciativa da agência, a forma de reparação será idêntica à citada anteriormente, já no caso de iniciativa do usuário, além da perda em favor da agência do valor pago, quando for programa turístico especial, os ressarcimentos, pagamentos e indenizações obedecerão a disposições próprias a serem submetidas à aprovação prévia da EMBRATUR pelas representações de classe das agências de turismo ou pelas empresas interessadas.

Importante lembrar que tais regras supracitadas estão estabelecidas na Deliberação Normativa 161/85, anteriores ao CDC, já que o mesmo é de 1990. Com o advento do CDC, o mesmo tornou-se regra para as relações de consumo em geral, inclusive para as relações entre agências e turistas. Portanto, aplicam-se as regras do CDC e subsidiariamente as disposições da Deliberação Normativa por configurar norma específica.

Convém observar, que as regras do CDC não são diferentes das apresentadas pela Deliberação, posto que no caso de vício ou fato do serviço, cabe ao consumidor com base no art. 20, “a reexecução dos serviços; a restituição imediata da quantia paga, atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; e o abatimento proporcional do preço”. Se for o caso de recusa do cumprimento da oferta pelo fornecedor, serão apresentadas as seguintes alternativas ao consumidor: “Exigir o cumprimento forçado da obrigação; aceitar a prestação de serviço equivalente; ou rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos”.

Portanto, tanto o CDC quanto a Deliberação Normativa, apresentam soluções plausíveis, sendo que a Deliberação poderá auxiliar melhor na fixação de cláusulas

contratuais, já que não vão de encontro com o CDC, que é a norma geral e garantem maior segurança jurídica à relação, por ser mais específica ao caso.

4.4 Posicionamento jurisprudencial atual

Cumpra observar, através das jurisprudências a seguir colacionadas a demonstração do posicionamento de diversos tribunais ante a responsabilidade da agência de turismo.

No primeiro julgado, cumpre destacar uma questão interessante acerca da hierarquia das legislações nacionais e os tratados internacionais. No caso em tela, demonstra-se que as convenções de Varsóvia, Montreal e Haia que tratam do tema relativo aos transportes aéreos internacionais não se aplicam já que vão de encontro ao CDC.

Já adentrando no tema da responsabilidade civil das agências, apesar de reconhecer que a mesma não tem controle sobre a organização de voos, as mesmas possuem influência sobre escolha da empresa aérea, sendo assim, responsável por eventuais danos por estas empresas causados aos seus consumidores.

VIAGEM AÉREA INTERNACIONAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA AGÊNCIA DE TURISMO E DA EMPRESA AÉREA. CONVENÇÕES DE VARSÓVIA E MONTREAL. INAPLICABILIDADE. INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. A agência de turismo se enquadra no conceito de fornecedor de produtos e serviços previsto no artigo terceiro do Código de Defesa do Consumidor. Por outro lado, os artigos 18 e 25, § 2º, do mesmo diploma legal prevêm a responsabilidade solidária dos fornecedores nas hipóteses de vício do produto e do serviço, podendo o consumidor propor a ação de responsabilidade civil em face de um ou de todos os integrantes da cadeia de fornecedores. Destarte, não obstante a agência de turismo não ter ingerência sobre a organização dos voos disponibilizados pela empresa aérea, é ela quem comercializa os pacotes de viagem, induzindo muitas vezes o consumidor a voar por esta ou aquela companhia com a qual tem estabelecido um prévio acordo comercial. A Constituição da República, em seu art. 5º, inc. X, privilegia o princípio da restitutio in integrum, gerando o dano moral, razão pela qual não é cabível a restituição baseada em quantias pré-tarifadas, na forma prevista na Convenção de Montreal, a qual apenas altera dispositivos da Convenção de Varsóvia, que é anterior ao CDC, não podendo a este sobrepor-se. Aplicação do CDC em detrimento da Convenção de Varsóvia, Haia e Montreal. O contrato de transporte traz implícito, em seu conteúdo, a chamada cláusula de incolumidade segundo a qual o passageiro tem o direito de ser conduzido, com os seus pertences, ao local de destino. A responsabilidade do transportador é objetiva, conforme estabelece a regra do artigo 14 da Lei nº 8.078/90 (CDC). Não cumprido este dever, exsurge a obrigação de indenizar, independentemente da comprovação de culpa. Danos morais arbitrados em R\$ 7.000,00, não extrapolando os limites do razoável. Negado provimento ao recurso da ré. Parcial provimento ao recurso da autora. (Apelação Cível nº 0309052-61.2008.8.19.0001; relator:

Desembargador Mário Assis Gonçalves; Órgão Julgador: Terceira Câmara Cível; TJRJ; julgado em 11 de janeiro de 2012; publicação: Dj 18/01/2012).¹¹

Esse segundo julgado traz um termo muito utilizado recentemente, que é o “fortuito interno”. Tal termo, segundo Gagliano¹² (*apud* CAMPOS, 2008) é aplicado usualmente nas relações de consumo, e os danos ocorrem durante a elaboração do produto, havendo, portanto, a responsabilidade do fornecedor. Já o fortuito externo não ocorre nem durante a elaboração do produto ou execução do serviço, excluindo a responsabilidade do fornecedor.

AGRAVO INTERNO NA APELAÇÃO CÍVEL – DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU SEGUIMENTO AO RECURSO DA RECORRENTE, NA FORMA DO ART. 557, CAPUT, DO CPC - RECURSO DE AGRAVO INTERNO DE MÉRITO PRÓPRIO, ORA DIALOGANDO COM OS REQUISITOS GENÉRICOS DA APLICAÇÃO DO ART. 557 DO CPC, ORA COM O PRÓPRIO MÉRITO DO RECURSO ORIGINÁRIO. ESSÊNCIA INFRINGENTE DO RECURSO DE AGRAVO INTERNO - NECESSIDADE DE LEVAR AO COLEGIADO DECISÃO MONOCRÁTICA PROFERIDA PELO RELATOR - DECISÃO UNIPESSOAL QUE DEVE SER MANTIDA, JÁ QUE PREENCHEU OS REQUISITOS PARA A SUA APLICAÇÃO. DO MÉRITO - DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO - CRUZEIRO MARÍTIMO – PANE ELÉTRICA DECORRENTE DE INCÊNDIO NO GERADOR DE ENERGIA DO NAVIO - INTERRUÇÃO DA VIAGEM ANTES DA CHEGADA AO DESTINO - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - FORTUITO INTERNO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - SOLIDARIEDADE ENTRE A AGÊNCIA DE TURISMO E A EMPRESA DE TRANSPORTE MARÍTIMO - DANO MATERIAL COMPROVADO - GASTOS COM LIGAÇÕES TELEFÔNICAS QUE NÃO DEVEM SER INCLUÍDAS NO CÁLCULO - DANO MORAL CONFIGURADO - QUANTUM COMPENSATÓRIO FIXADO EM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE, BEM COMO AO CARÁTER PEDAGÓGICO-PUNITIVO DA INDENIZAÇÃO - CORREÇÃO MONETÁRIA - SÚMULA 97 DO TJRJ - HONORÁRIOS DA SUCUMBÊNCIA CORRETAMENTE FIXADOS (AGRAVO INTERNO EM APELAÇÃO CÍVEL Nº: 0205465-86.2009.8.19.0001; órgão julgador: Quarta Câmara Cível; TJRJ; relator(a): Desembargador Marcelo Lima Buhatem; publicação: Dj 12/01/2012).¹³

No próximo julgado, verifica-se que havendo a falha na prestação do serviço, ocorrendo o cancelamento do pacote e frustrando a viagem, resta-se comprovado o dano moral e patrimonial, sendo o julgado, categórico ao falar que não há ilegitimidade passiva da operadora de viagem, posto que a mesma responde solidariamente com os seus parceiros pelos danos.

¹¹ <http://webserver2.tjrj.jus.br/ejud/ConsultaProcesso.aspx?N=201000150561>

¹² http://www.lfg.com.br/artigo/20081030181710450_direito-civil-_qual-a-diferenca-entre-caso-fortuito-externo-e-interno.html

¹³ <http://webserver2.tjrj.jus.br/ejud/ConsultaProcesso.aspx?N=201100171110>

AGRAVO INTERNO. DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU SEGUIMENTO À APELAÇÃO DO RÉU E DEU PARCIAL PROVIMENTO À APELAÇÃO DA PARTE AUTORA. Não desmerecida pelas razões deduzidas no agravo interno, subsiste a decisão que negou seguimento à apelação da parte ré e deu parcial provimento à apelação das autoras em conformidade com o art. 557, caput, do Código de Processo Civil. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CANCELAMENTO DA VIAGEM. RESPONSABILIDADE DA EMPRESA DE TURISMO. LEGITIMIDADE PASSIVA. Não há falar em ilegitimidade passiva da Operadora de Turismo, porquanto a mesma responde objetivamente e solidariamente com seus parceiros comerciais. DEVER DE INDENIZAR. DANO MORAL. OCORRÊNCIA. Verificado nos autos a falha na prestação do serviço, consistente no cancelamento do pacote turístico, o que acabou por frustrar a viagem adquirida pelas autoras, acarretando-lhe transtornos que ultrapassam a figura do mero dissabor, caracterizado está o dever de indenizar da agência de viagens demandada. Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14 do CDC. Precedentes desta Corte. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MANUTENÇÃO. Na fixação da reparação por dano extrapatrimonial, incumbe ao julgador, atentando, sobretudo, para as condições do ofensor, do ofendido e do bem jurídico lesado, e aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, arbitrar quantum que se preste à suficiente recomposição dos prejuízos, sem importar, contudo, enriquecimento sem causa da vítima. A análise de tais critérios, aliada às demais particularidades do caso concreto, conduz à manutenção do montante indenizatório em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente e acrescido de juros de mora, nos termos da sentença. DANO MATERIAL. CABIMENTO. Comprovado nos autos o desembolso integral das autoras para pagamento do pacote turístico e tendo em vista que a viagem não se concretizou, cabível o ressarcimento dos valores desembolsados, pena de enriquecimento sem justa causa das requeridas. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. MAJORAÇÃO. É cediço que, no arbitramento da verba honorária, deve o juiz considerar o local de prestação do serviço, a natureza da causa, o trabalho realizado pelo causídico e o tempo de trâmite da ação, nos termos do art. 20, §§ 3º e 4º do CPC. Verba honorária arbitrada na origem que comporta majoração para 20% sobre o valor atualizado da condenação, diante das peculiaridades do caso concreto. Sentença reformada, no ponto. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO (Agravo nº 70048911911; órgão julgador: Décima Câmara Cível; origem: Comarca de Três Coroas; TJRS; relator (a): Paulo Roberto Lessa Franz, julgado em: 28/06/2012)¹⁴.

Agora vemos que o julgado aplicou a teoria da aparência, para responsabilizar a agência de turismo, aplicando-se a solidariedade e a responsabilidade objetiva e rejeitando a preliminar de ilegitimidade passiva evocada pela agência.

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. PACOTE TURÍSTICO. DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL PELOS FORNECEDORES. ILEGITIMIDADE PASSIVA. SOLIDARIEDADE. SENTENÇA MANTIDA. 1. Responsabilidade solidária e objetiva da operadora e da agência de viagens por danos causados pelo descumprimento do contrato (pacote turístico). Código de Defesa do

¹⁴http://google8.tj.rs.gov.br/search?q=cache:www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php%3Fnome_comarca%3DTribunal%2Bde%2BJusti%25E7a%26versao%3D%26versao_fonetica%3D1%26tipo%3D1%26id_comarca%3D700%26num_processo_mask%3D70048911911%26num_processo%3D70048911911%26codEmenta%3D4816128+responsabilidade+civil+agencia+de+turismo&site=ementario&client=buscaTJ&access=p&ie=UTF-8&proxystylesheet=buscaTJ&output=xml_no_dtd&oe=UTF-8&numProc=70048911911&comarca=Comarca+de+Tr%C3%AAs+Coroas&dtJulg=28-06-2012&relator=Paulo+Roberto+Lessa+Franz

Consumidor. Teoria da aparência. Precedente. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. 2. Uma vez caracterizado descumprimento culposo do contrato pelas requeridas, é impositiva a devolução dos valores pagos pelos consumidores. Caso em que houve modificação do local de conexão e do destino final do voo, bem como variação unilateral do preço do serviço de pacote turístico. Inadimplemento substancial do contrato. PRELIMINAR REJEITADA. APELO DESPROVIDO. UNÂNIME. (Apelação Cível nº: 70044782266; órgão julgador: nona câmara cível; origem: comarca de porto alegre; TJRS; relator (a): Iris Helena Medeiros Nogueira; data do julgamento: 18/07/2012).¹⁵

Observa-se a ocorrência de mais um caso de dano causado durante viagem, na qual foi vendido um pacote turístico. E mais uma vez a agência é responsabilizada como falha em serviço prestado pela operadora, como se a mesma que fosse a causadora direta do dano.

APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PACOTE TURÍSTICO. FALHA NO SERVIÇO PRESTADO PELA OPERADORA. INCIDÊNCIA DO CDC. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. RETENÇÃO DO AUTOR NO SERVIÇO DE IMIGRAÇÃO. AUSÊNCIA DE RESERVA EM HOTEL. DEPORTAÇÃO DE SUAS PRIMAS. PAGAMENTO DO HOTEL PELA PARTE AUTORA. AUSÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSFER E TRANSPORTE. DANOS CONFIGURADOS. INDENIZAÇÃO DEVIDA. RECURSO IMPROVIDO. (Apelação cível nº 40.887-2/2008; origem: Caetité; órgão julgador: quinta câmara cível; TJBA; relator (a): Emílio Salomão Pinto Resedá; publicação: 15/09/2008).¹⁶

Entendimento recente do Superior Tribunal de Justiça (STJ), quanto a aplicação do CDC nos casos de danos ocorridos durante as viagens. No primeiro tópico encontra-se a responsabilidade objetiva; no segundo já se fala do princípio da solidariedade legal, cabendo ao consumidor a escolha de quem figurará no polo passivo da ação de indenização, ressaltando a possibilidade de o demandado entrar com direito de regresso contra os demais fornecedores, sendo que mesmo que a agência não tenha ligação com a empresa que forneceu o serviço que causou o dano não afasta a responsabilidade.

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. PACOTE TURÍSTICO. MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA OPERADORA. ART. 14 DO CDC. CONTRATO DE SEGURO SAÚDE PARA VIAGEM. CONTRATAÇÃO CASADA. NEGATIVA INDEVIDA DE COBERTURA NO EXTERIOR. CADEIA DE

¹⁵ http://google8.tj.rs.gov.br/search?q=cache:www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php%3Fnome_comarca%3DTribunal%2Bde%2BJusti%25E7a%26versao%3D%26versao_fonetica%3D1%26tipo%3D1%26id_comarca%3D700%26num_processo_mask%3D70044782266%26num_processo%3D70044782266%26codEmenta%3D4807467+responsabilidade+civil+agencia+de+turismo&site=ementario&client=buscaTJ&access=p&ie=UTF-8&proxystylesheet=buscaTJ&output=xml_no_dtd&oe=UTF-8&numProc=70044782266&comarca=Comarca+de+Porto+Alegre&dtJulg=18-07-2012&relator=Iris+Helena+Medeiros+Nogueira

¹⁶ http://www7.tjba.jus.br/acordao2/consulta/inteiroteor.wsp?tmp.id_acordao=21871

CONSUMO. SOLIDARIEDADE LEGAL ENTRE A OPERADORA E A SEGURADORA. ART. 7º DO CDC. RESSARCIMENTO DAS DESPESAS COM TRANSPORTE EM UTI AÉREA PARA O BRASIL E DEMAIS DESPESAS MÉDICAS. CABIMENTO. 1. - O Tribunal de origem, analisando os fatos concluiu tratar-se de má prestação de um serviço, sendo a operadora de turismo, portanto, prestadora de serviço, como tal responde, independentemente de culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 2. - Acresce que o parágrafo único do art. 7º do Código consumerista adotou o princípio da solidariedade legal para a responsabilidade pela reparação dos danos causados ao consumidor, podendo, pois, ele escolher quem acionará. E, por tratar-se de solidariedade, caberá ao responsável solidário acionado, depois de reparar o dano, caso queira, voltar-se contra os demais responsáveis solidários para se ressarcir ou repartir os gastos, com base na relação de consumo existente entre eles. 3. - Desse modo, a distinção que pretende a recorrente fazer entre a sua atuação como operadora dissociada da empresa que contratou o seguro de viagem não tem relevância para a solução do caso e não afastaria jamais a sua responsabilidade. 4. - Recurso Especial improvido (Recurso Especial nº 1.102.849 - RS (2008/0274700-3); órgão julgador: terceira turma; STJ; relator: Ministro Sidnei Beneti; data do julgamento: 17/04/2012; publicação: Dje 26/04/2012).¹⁷

Nesse último julgado verifica-se que o posicionamento do STJ é contrário à denunciação da lide no caso requerido pela agência, posto que não restou comprovada a responsabilidade exclusiva de terceiros.

PROCESSUAL CIVIL E CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. COMPRA DE PASSAGEM AÉREA. AGÊNCIA DE TURISMO. CARTÃO DE CRÉDITO. PARCELAMENTO NÃO EFETIVADO. DANOS MORAIS. DENUNCIÇÃO DA LIDE. ART. 70, III, DO CPC. DESCABIMENTO. ART. 14, § 3º, II, DA LEI N. 8.078/90. SÚMULA N. 7/STJ. TERMO INICIAL. DATA DO EVENTO DANOSO. JUROS MORATÓRIOS. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. NÃO COMPROVAÇÃO. 1. Não se admite a denunciação da lide com fundamento no art. 70, III, do CPC se o denunciante objetiva eximir-se da responsabilidade pelo evento danoso, atribuindo-o com exclusividade a terceiro. 2. É inviável, em sede de recurso especial, revisar a orientação perfilhada pelas instâncias ordinárias quando alicerçado o convencimento do julgador em elementos fático-probatórios presentes nos autos - inteligência da Súmula n. 7 do STJ. 3. Os juros de mora devem incidir a partir do evento danoso. Aplicação da Súmula n. 54/STJ. 4. Não se conhece da divergência jurisprudencial quando não demonstra o recorrente a identidade de bases fáticas entre os julgados indicados como divergentes. 5. Recurso especial não conhecido. (Recurso especial nº 684.238 - RS (2004/0125415-4); órgão julgador: Quarta Turma; STJ; relator: Ministro João Otávio de Noronha; data do julgamento: 22/04/2008; publicação: Dje: 05/05/2008)¹⁸.

¹⁷<http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc.jsp?livre=Responsabilidade+civil+agencia+de+turismo&&b=A COR&p=true&t=&l=10&i=1>

¹⁸<http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc.jsp?livre=Responsabilidade+civil+agencia+de+turismo&&b=A COR&p=true&t=&l=10&i=4>

5 DIREITO COMPARADO

5.1 A Legislação portuguesa

Um dos casos mais interessantes ocorridos recentemente no ramo turístico, foi o da empresa “MARSANS” em Portugal.

A empresa de origem espanhola tem tradição no serviço turístico, no Brasil e exterior, inclusive a sua filial brasileira, que está instalada no país desde 1973, é reconhecida como uma das maiores operadoras do país¹⁹.

Apesar toda a tradição, o fato ocorrido em Portugal não foi nem um pouco lógico para uma empresa do porte da “MARSANS”, que em julho de 2010 fechou sem aviso prévio, as 30 filiais que tinha no país, sem emissão dos “voucher” (comprovantes) e sem pagar os operadores. Foi causado um prejuízo enorme ao setor turístico e demonstrou-se que a lei que vigorava na época não ofereceu segurança aos lesados²⁰.

Tal situação foi levada à uma comissão de arbitral a qual integravam representantes do Turismo de Portugal, da Deco - Associação Portuguesa para a Defesa dos Consumidores, da Associação Portuguesa das Agências de Viagem e Turismo e da Direção Geral do Consumidor.

À época vigorava o DL n° 263/07²¹, que estabelecia o sistema de caução prestada pela agência de turismo e fazia com que a mesma efetuasse um seguro de responsabilidade civil, a fim de cobrir eventuais danos.

Porém os danos foram tão grandes que o sistema de caução não foi suficiente para cobri-los. Foram mais de 300 condenações, sendo a dívida total superior a 500 mil Euros, e o valor depositado pela empresa a título de caução era de 25 mil Euros.

Mesmo efetuando o levantamento das cauções, não havia dinheiro suficiente para cobrir os danos, sendo ao final dos julgamentos a Assembleia de Credores da empresa decidiu por sua liquidação e pela constituição de uma comissão de credores, integraram essa comissão os consumidores, a representante dos trabalhadores da empresa e a Associação Internacional do Transporte Aéreo representando as várias companhias de aviação que trabalhavam com a empresa e que também sofreram danos.

¹⁹ <http://www.marsanscorporate.com.br/site/index.php?secao=quemsomos>

²⁰ http://www.tsf.pt/PaginaInicial/Economia/Interior.aspx?content_id=1665139

²¹ http://www.editoramagister.com/doutrina_ler.php?id=1023

Após o ocorrido, o Governo português percebeu que a legislação não conseguiu atingir a segurança jurídica devida frente a um caso dessa amplitude. Foi então que em 06 de maio de 2011, procedeu-se uma revisão da Lei que regulava as agências de turismo e viagem, editando o Decreto Legislativo 61/11²².

O Decreto prevê entre outras disposições, a utilização generalizada da Internet como instrumento de serviço, a comunicação via eletrônica, e simplificação no acesso e exercício da atividade das agências de viagens e turismo, a fim de modernizar e tornar a atividade turística cada vez mais acessível ao consumidor. Mas a inovação que mais se destacou foi a criação de um Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT), formado por contribuições de todas as empresas que atuam no mercado intermediando a venda de serviços turísticos, cujo valor total é proporcional ao número de agências registradas, com o fim de ressarcir o consumidor, na ocorrência de casos como o da “MARSANS”, de descumprimento de obrigações pelos fornecedores.

Segundo a nova legislação as agências tem que contribuir com um montante estipulado no art. 32, 1²³, qual seja com € 6000 as agências vendedoras; e com € 10 000 as agências organizadoras e as que sejam simultaneamente vendedoras e organizadoras.

O fundo será gerido pelo Estado, representado por um órgão público vinculado ao Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento, responsável pelas políticas da atividade turísticas no país.

A responsabilidade do Fundo é solidária, e configura-se pelo pagamento da totalidade dos créditos dos consumidores, resultantes do inadimplemento das obrigações, reforçando a fiscalização e atribuindo à autoridade competente a aplicação de medidas cautelares ou de urgência, garantindo um efetivo ressarcimento dos consumidores

Há também, outro tipo de garantia de ressarcimento dos danos causados aos consumidores, que já tinha uma previsão legal no Decreto anterior, mas que foi aprimorado, qual seja, o seguro de responsabilidade civil. Esse seguro obrigatório cobrirá os danos morais e patrimoniais cobrindo os riscos da atividade (despesas com repatriamento e assistência dos clientes e assistência médica e medicamentos necessários em caso de acidente ou doença

²²<http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/conhecimento/legislacao/licenciamentoeutilidadeturistica/agenciasdeviagenseturismo/Pages/Ag%C3%AAsdeViagenseTurismo.aspx>

²³<http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/conhecimento/legislacao/licenciamentoeutilidadeturistica/agenciasdeviagenseturismo/Pages/Ag%C3%AAsdeViagenseTurismo.aspx>

ocorridos durante a viagem), cujo montante mínimo de cobertura é de € 75 000, de acordo com o artigo 35²⁴ do Decreto.

Quanto a responsabilidade civil, a regra geral foi que as agências são responsáveis diretamente pelo correto cumprimento das obrigações resultantes da venda de viagens turísticas. Porém faz a distinção que no caso de viagens organizadas as agências vendedoras respondem pelos fatos causados por terceiros, sem prejuízo do direito de regresso, ou quando for comprovado o erro ou culpa da mesma, e que a agência organizadora responde solidariamente com as vendedoras.

Nota-se a preocupação com a satisfação dos consumidores, e com a realização das atividades turísticas de forma mais efetiva, já que na parte introdutória, a lei dispõe da seguinte forma:

Menos burocracia, procedimentos mais rápidos e desmaterializados, o deferimento tácito, o acesso mais fácil ao exercício da actividade e uma maior responsabilização dos agentes económicos pela actividade que desenvolvem tornam o mercado de serviços mais competitivo, contribuindo para o crescimento económico e para a criação de emprego. Complementarmente, são intensificados os instrumentos de fiscalização e garante-se aos consumidores uma maior transparência e mais informação.

Mas tal legislação não foi muito bem recepcionada, segundo reportagem publicada no jornal Público de Portugal²⁵, a Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo (APAVT) foi contra as características de solidariedade do Fundo, considerando ser um convite à fraude, violando as regras de concorrência, já que responsabiliza coletivamente as empresas pelo inadimplemento de uma ou outra.

Ainda sobre a criação do Fundo, o Presidente da APVAT, na mesma entrevista feita pelo jornal Público²⁶, salientou que o ocorrido no caso da “MARSANS”, decorreu da ausência de fiscalização do Governo, já que a caução no caso da empresa deveria ter sido bem maior do que a que foi feita.

Quanto às críticas ao sistema de responsabilidade coletiva e solidária, mister se faz citar o comentário de Reinaldo Filho²⁷ (2011):

²⁴<http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/conhecimento/legislacao/licenciamentoeutilidadeturistica/agenciasdeviagenseturismo/Pages/Ag%C3%AAsdeViagenseTurismo.aspx>

²⁵http://economia.publico.pt/Noticia/fundo-de-garantia-para-protoger-turistas-disponivel-a-partir-de-hoje_1497692

²⁶http://economia.publico.pt/Noticia/fundo-de-garantia-para-protoger-turistas-disponivel-a-partir-de-hoje_1497692

²⁷http://www.editoramagister.com/doutrina_ler.php?id=1023

Essas críticas, no entanto, revelam mais um sentimento corporativista (das associações de agências de viagens) do que propriamente a indicação de fatores impeditivos da implantação do fundo ou de sua iniquidade em relação às micro e pequenas empresas que atuam no setor. É falho o argumento de que sua instituição vai incentivar fraudes ou contribuir para a diminuição do padrão de qualidade na prestação dos serviços turísticos. Primeiro porque a própria Lei prevê que, havendo pagamento por parte do FGVT, a agência de turismo responsável pelo dano deve repor o montante utilizado, no prazo máximo de 60 dias (art. 33, item 3). Em segundo lugar, porque empresas que prestam serviço de má qualidade já existem independentemente da implantação do fundo e acabam, mais cedo ou mais tarde, sendo excluídas do mercado em razão da própria propagação de seus erros.

Portanto, o que se pode observar é que a solução dada pela legislação portuguesa garantiu maior segurança às agências e não desamparou o consumidor. Diferentemente da alteração na responsabilidade das empresas o Decreto deu condições para que elas pudessem reparar os danos efetivamente, sem prejudicar a sua estrutura econômica. Solução muito interessante dada pelo Governo Português que, independente das críticas, demonstrou preocupação com o fato da evolução do turismo nacional ser diretamente proporcional à satisfação dos consumidores e à estrutura das empresas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ante todo o exposto, percebe-se uma clara disparidade entre a responsabilidade imputada às agências de turismo e a atividade por ela exercida. Tem-se que o sistema de responsabilidade objetiva e solidária imputada às agências pelo CDC, configura um ônus excessivo para as mesmas, posto que a relação turística abrange uma cadeia de fornecedores vinculados à prestação de um serviço final. As agências atuam nessa cadeia como intermediárias entre o consumidor e prestador direto do serviço ou como vendedora de “pacotes” turísticos montados por operadoras de mercado. Portanto não é justo que elas respondam solidariamente por danos causados por terceiros, somente pelo fato de terem sido elas que venderam o serviço.

As tentativas de relativizar a responsabilidade das agências, que foram feitas através do Projeto da lei Geral do Turismo e do Projeto nº 5.120-C/01, não obtiveram resultados positivos, pois as associações de defesa ao consumidor alegam que tais projetos vão de encontro com o princípio da proteção ao consumidor e estão sendo utilizados como “lobby” das agências para abrandarem a responsabilidade.

Todo o questionamento deste trabalho gira em torno do impasse entre dois pontos cruciais, de um lado tem-se a preocupação com o fato de que se relativizarem a responsabilidade da agência a mesma poderia deixar de se preocupar em proporcionar o melhor serviço ao consumidor, causando ainda mais insegurança às relações, conforme demonstrado pelos projetos de lei vetados. Preocupação muito interessante, pois já que a Constituição adota o princípio da proteção do consumidor, se houver alguma mudança quanto à aplicação de regras às relações de consumo, que seja para dar maior segurança.

De outro lado, o que ocorre é que as pequenas agências nem sempre tem o poder de escolher os fornecedores dos serviços, muitas das vezes eles são escolhidos pelas operadoras de viagem, e como a contratação é feita na agência, o consumidor ao ingressar na via judicial a fim de ter seu dano reparado, aciona, via de regra, a agência. Porém a mesma, por ser empresa intermediária, corre o risco de não suportar os ônus das indenizações, desequilibrando a relação existente, e não satisfazendo o consumidor, que mesmo tendo uma sentença procedente, ao executá-la não consegue ser ressarcido. Tudo por causa da responsabilidade recaída sobre as agências ser desproporcional à atividade por ela desenvolvida.

Verifica-se que a preocupação quanto ao ressarcimento efetivo dos consumidores, não é só no âmbito jurídico nacional, mas no internacional também, como é exemplo a lei portuguesa.

No atual panorama nacional, as agências ao serem acionadas para ressarcir um dano ocorrido por um vício ou fato da prestação do serviço tem que se descapitalizar para cumprir a obrigação de indenizar por fato causado por terceiro, isso se a empresa tiver recursos suficientes para suportar os danos. Temos um grande exemplo que é o caso da “MARSANS”, que teve que ser liquidada para suprir o valor das indenizações devidas. Fato que ocorre com as pequenas empresas, fazendo com que elas não tenham muita possibilidade de “sobreviver” no mercado turístico, diminuindo a concorrência, reduzindo o campo de opções do consumidor, e fazendo com que as grandes empresas não sintam a necessidade de buscar sempre o melhor serviço, já que não há número grande de concorrentes.

A solução dada pelo dispositivo português é muito interessante, já que visa equilibrar o sistema empresarial turístico no país, fazendo com que novas empresas tenham acesso ao mercado e com que a relação dessas empresas com o consumidor seja segura, para que haja maior concorrência e maior qualidade na prestação de serviços. Tudo isto é importante para o crescimento do setor turístico no país.

Desta forma, assim como Portugal, pelo Brasil ser um país com um grande potencial turístico, é que se deve atentar para questões relativas à segurança jurídica das relações entre as agências e os consumidores, e para que cada vez haja mais empresas qualificadas no ramo turístico, posto que, quanto maior o número de possibilidades, mais o consumidor ganha, e havendo concorrência, as empresas saem da sua zona de conforto, e buscam serviços cada vez mais qualificados para oferecer.

Cumpramos ressaltar que com o crescimento do setor turístico no país, outros setores também se desenvolvem, tais como o cultural, econômico, social, entre outros. Uma boa questão para se pensar, numa época em que o Brasil está necessitando de um olhar mais cuidadoso para o turismo nacional, já que a Copa de 2014 e as Olimpíadas de 2016 estão prestes a acontecer e muita coisa poderá mudar no país. Potencial turístico o Brasil tem, só falta um pouco de atenção aos detalhes para ser o país do turismo com segurança.

REFERÊNCIAS

ANDRIGHI, Fátima Nancy. **O CDC e o STJ**. Jus Navigandi, Teresina, 19 nov. 2006. Disponível em: <http://jus.com.br/revista/texto/9176>. Acesso em: 2 jul. 2012.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE AGÊNCIA DE VIAGENS. **Código de Ética do Agente de Viagem**. Disponível em: <http://www.abav-pr.com.br/index.php?opcao=codigo>. Acesso em: 27 ago. 2012

ATHENIENSE, Luciana Rodrigues. **A responsabilidade jurídica das agências de viagem**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

BRASIL. Presidência da República. **Código civil: Lei n 10.406 de 10.01.02**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111771.htm. Acesso em: 03 jul. 2012.

_____. Presidência da República. Código de Defesa do Consumidor, **Lei 8078/90**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm >. Acesso em: 03 jul.2012.

_____. Presidência da República. **Constituição da República Federativa, 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%3%A7ao.htm >. Acesso em: 03 jul.2012.

_____. Presidência da República. **Decreto nº 84.934, de 21 de julho de 1980**. Disponível em: http://www6.senado.gov.br/legislacao/ListaNormas.action?numero=84934&tipo_norma=DEC&data=19800721&link=s>. Acesso em: 27 ago. 2012.

_____. Presidência da República. **Deliberação Normativa nº 161, de 09 de agosto de 1985 EMBRATUR**. Disponível em: <http://www.portaleducacao.com.br/turismo-e-hotelaria/artigos/4275/deliberacao-normativa-n-161-de-09-de-agosto-de-1985>>. Acesso em: 27 ago. 2012.

_____. Presidência da República. **Guia Viaje legal**. Disponível em: <http://www.viajelegal.turismo.gov.br/hospedagem.html>>. Acesso em 27 ago. 2012.

_____. Presidência da República. **Lei geral do Turismo**. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111771.htm>. Acesso em: 27 ago. 2012.

_____. Presidência da República. **Projeto de Lei 5120-c**. Disponível em: www.camara.gov.br> comissão de turismo e desporto. Acesso em: 27 ago. 2012.

_____. Presidência da República. **Projeto de lei geral do turismo**. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=388364>>. Acesso em: 27 ago. 2012.

_____. Superior Tribunal de Justiça. **Jurisprudência**. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc.jsp?livre=Responsabilidade+civil+agencia+de+turismo&&b=ACOR&p=true&t=&l=10&i=1>>. Acesso em: 03 jul.2012.

_____. Superior Tribunal de Justiça. **Jurisprudência**. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc.jsp?livre=Responsabilidade+civil+agencia+de+turismo&&b=ACOR&p=true&t=&l=10&i=4>>. Acesso em: 03 jul.2012.

_____. Superior Tribunal de Justiça. **Jurisprudência**. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp?newsession=yes&tipo_visualizacao=RESUMO&b=ACOR&livre=m%E1quina%20de%20bordar>. Acesso em: 03 jul.2012.

_____. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 297**. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumulas/toc.jsp?livre=@docn&tipo_visualizacao=RESUMO&menu=SIM>. Acesso em: 03 jul.2012.

_____. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 321**. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumulas/toc.jsp?livre=@docn&tipo_visualizacao=RESUMO&menu=SIM>. Acesso em: 03 jul.2012.

_____. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 469**. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumulas/toc.jsp?livre=@docn&tipo_visualizacao=RESUMO&menu=SIM>. Acesso em: 03 jul.2012.

_____. Tribunal de Justiça do Estado da Bahia. **Jurisprudências**. Disponível em: <http://www7.tjba.jus.br/acordao2/consulta/inteiro teor.wsp?tmp.id_acordao=21871>. Acesso em: 27 ago. 2012.

_____. Tribunal de Justiça do Estado de Rio Grande do Sul. **Jurisprudências**. Disponível em: <http://google8.tj.rs.gov.br/search?q=cache:www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_p rocesso.php%3Fnome_comarca%3DTribunal%2Bde%2BJusti%25E7a%26versao%3D%26ve rsao_fonetica%3D1%26tipo%3D1%26id_comarca%3D700%26num_processo_mask%3D700 44782266%26num_processo%3D70044782266%26codEmenta%3D4807467+responsabilida de+civil+agencia+de+turismo&site=ementario&client=buscaTJ&access=p&ie=UTF- 8&proxystylesheet=buscaTJ&output=xml_no_dtd&oe=UTF8&numProc=70044782266&com arca=Comarca+de+Porto+Alegre&dtJulg=18-07- 2012&relator=Iris+Helena+Medeiros+Nogueira>. Acesso em: 27 ago. 2012.

_____. Tribunal de Justiça do Estado de Rio Grande do Sul. **Jurisprudências**. Disponível em: <http://google8.tj.rs.gov.br/search?q=cache:www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_p rocesso.php%3Fnome_comarca%3DTribunal%2Bde%2BJusti%25E7a%26versao%3D%26ve rsao_fonetica%3D1%26tipo%3D1%26id_comarca%3D700%26num_processo_mask%3D700 48911911%26num_processo%3D70048911911%26codEmenta%3D4816128+responsabilida de+civil+agencia+de+turismo&site=ementario&client=buscaTJ&access=p&ie=UTF8&proxy stylesheet=buscaTJ&output=xml_no_dtd&oe=UTF8&numProc=70048911911&comarca=Co marca+de+Tr%EA+s+Coroas&dtJulg=28-06-2012&relator=Paulo+Roberto+Lessa+Franz>. Acesso em: 27 ago. 2012.

_____. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. **Jurisprudências**. Disponível em: <<http://webserver2.tjrj.jus.br/ejud/ConsultaProcesso.aspx?N=201000150561>>. Acesso em: 27 ago. 2012.

_____. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. **Jurisprudências**. Disponível em: <<http://webserver2.tjrj.jus.br/ejud/ConsultaProcesso.aspx?N=201100171110>>. Acesso em: 27 ago. 2012.

BRITO, José Geraldo, **Código brasileiro de Defesa do Consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. 7 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001.

CAMPOS, Cynthia Amaral. **Qual a diferença entre o caso fortuito externo e interno?** Disponível em: <http://www.lfg.com.br/artigo/20081030181710450_direito-civil-_qual-a-diferenca-entre-caso-fortuito-externo-e-interno.html>. Acesso em: 27 ago. 2012

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 9.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil**: responsabilidade civil. 7.ed. São Paulo: Saraiva, 2009. v.3.

GRÉCIA. **Lei das XII Tábuas**. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/29224686/Lei-das-XII-Tabuas>>. Acesso em: 10 jun. 2012.

GUIMARÃES, Fernanda Alves R. **Introdução ao turismo**. Disponível em: <http://www.fernandaalves.com.br/site/wp-content/uploads/2009/09/MKT-Turismo-Introdu%C3%A7%C3%A3o-apostila-12-08-09__18-08-09.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2012.

MAMEDE, Gladston. **Direito do consumidor no turismo**: código de defesa do consumidor aplicado aos contratos, aos serviços e ao marketing do turismo. São Paulo: Atlas, 2004.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: RT, 1999.

MARSANS CORPORATE. Disponível em: <<http://www.marsanscorporate.com.br/site/index.php?secao=quemsomos>>. Acesso em: 27 ago.2012.

MORAIS, Ezequiel; PODESTÁ, Fábio Henrique; CARAZAI, Marcos Marins. **Código de defesa do consumidor**: comentado. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010. 479 p.

NERY JUNIOR, Nelson. **Código Civil Comentado**. 5.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Introdução ao turismo**. Trad. Dolores Martins Rodriguez Córner. São Paulo: Roca, 2001.

PORTUGAL. Ministério da Economia e Emprego. **Agências de Viagens e Turismo.**

Disponível

em: <<http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/conhecimento/legislacao/licenciamen-toeutilidadeturistica/agenciasdeviagenseturismo/Pages/Ag%C3%AAnciasdeViagenseTurismo.aspx>>. Acesso em: 27 ago. 2012.

_____. Presidência da República. **Decreto Legislativo 61/2011.** Disponível em: <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/conhecimento/legislacao/licenciamentoeutilidadeturistica/agenciasdeviagenseturismo/Anexos/RNAVTDL61_2011.pdf>. Acesso em 27 ago. 2012.

PROENÇA, José Marcelo Martins. **Direito comercial I.** Coordenação de Edilson Mougenot Bonfim. 3.ed. atual. São Paulo: Saraiva, 2009. v.8. 133 p. (Curso & Concurso; v.8).

PÚBLICO. **Fundo de garantia para proteger turistas disponível a partir de hoje.**

Disponível em: <http://economia.publico.pt/Noticia/fundo-de-garantia-para-protoger-turistas-disponivel-a-partir-de-hoje_1497692>. Acesso em: 27 ago. 2012.

REINALDO FILHO, Demócrito. **A Responsabilidade Civil das Agências de Turismo – A Solução da Nova Lei Portuguesa.** Editora Magister - Porto Alegre - RS. Publicado em: 22 jun. 2011. Disponível em: <http://www.editoramagister.com/doutrina_ler.php?id=1023>. Acesso em: 03 jul. 2011.

TSF RÁDIO NOTÍCIAS. **Comissão Arbitral condena Marsans a reembolsar clientes.**

Disponível

em: <http://www.tsf.pt/PaginaInicial/Economia/Interior.aspx?content_id=1665139>. Acesso em: 27 ago. 2012.

_____. **Comissão arbitral decide accionar a caução da Marsans de 25 mil euros.** Disponível em:

<http://www.tsf.pt/PaginaInicial/Economia/Interior.aspx?content_id=1640646>. Acesso em: 27 ago. 2012.

_____. **Credores da Marsans decidem liquidação da empresa.** Disponível em:

<http://www.tsf.pt/PaginaInicial/Economia/Interior.aspx?content_id=1690892>. Acesso em: 27 ago. 2012

_____. **Marsans já assumiu indemnizações de 60 mil euros, diz Fernando Serrasqueiro.** Disponível em:

<http://www.tsf.pt/PaginaInicial/Economia/Interior.aspx?content_id=1623575>. Acesso em: 27 ago. 2012.

WALD, Arnold. **Direitos das obrigações.** 15.ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2001.