
RESPONSABILIDADE CIVIL NOS CONTRATOS DE TURISMO

*Milton Carlos Rocha Mattedi**

RESUMO: Devido à grande relevância do setor de turismo no cenário nacional e internacional, este trabalho aborda a questão da regulamentação jurídica destas relações. Assim o autor identifica e desenvolve a acolhida jurisprudencial e doutrinária da adequação destas relações às normas de proteção do consumidor.

ABSTRACT: Due to the impact of tourism in the national and international levels, this research takes up the question of the legal regulation of these relations. Thus, the author identifies and develops the jurisprudential and doctrinal acceptance of the application of consumer legal norms to such relations.

SUMÁRIO: 1. Turismo e o direito do consumidor . 2. O contato de turismo. 3. A responsabilidade civil nos contratos de turismo. 4. Conclusão

* Mestrando pela Faculdade de Direito de Campos

1. Turismo e o direito do consumidor

O turismo é responsável por uma enorme parcela da circulação de pessoas e valores financeiros no globo terrestre. É um dos setores que apresenta um maior crescimento econômico mundial.

Este fato também se dá no Brasil, sendo importante ferramenta para alavancar a economia de determinadas regiões e do país como um todo. O setor turístico traz enormes divisas para o Estado, gerando empregos e promovendo o desenvolvimento econômico e social.

SPODE afirma a importância econômica do turismo, *in verbis*:

Considerada a importância econômica da atividade turística, havida como a segunda na movimentação de recursos financeiros (perdendo apenas para o setor petroquímico), já não se pode tratar o turismo, simplesmente como mais uma das muitas atividades a que o homem se dedica, seja na condição de beneficiário dela, seja como empresário do setor.¹

Contudo, a saliência econômica do turismo não é refletida da forma como mereceria dentro do ordenamento jurídico pátrio. Existem pouquíssimas normas que não conseguem abarcar de maneira ao menos razoável a disciplina do turismo e suas relações conexas.

Tal fato é claramente exposto nas palavras de TEPEDINO: "A investigação torna-se ainda mais árdua em razão da ausência de regulamentação específica do setor."²

¹ SPODE, Guinther, *Turismo e o consumidor*. RDC – Revista de Direito do Consumidor. Vol. 35, Jul/Set de 2000.

² TEPEDINO, Gustavo, *A responsabilidade civil nos contratos de turismo*. AJURIS – Revista da Associação de Juizes do Rio Grande do Sul – Edição Especial, Vol. II, Março de 1998.

No estado brasileiro, a falta de disciplina do setor torna-se ainda de maior gravidade em decorrência do enorme potencial turístico inutilizado ou subutilizado.

Com o advento da Constituição da República de 1988, o Estado brasileiro começou a reconhecer juridicamente a importância do Turismo. Tal setor revela-se fonte de relações jurídicas e como fator de grande importância social e econômica.

Dessa forma a Constituição da República determinou em seu artigo 180: "A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios promoverão e incentivarão o turismo como fator de desenvolvimento social e econômico."

A partir de então começaram a despontar iniciativas e para definir as relações jurídicas decorrentes da atividade turística. O país, os empresários e os próprios usuários do turismo despertam para a necessidade de uma regulamentação do setor para atingir uma maior segurança jurídica.

Mas antes de aprofundar o estudo utilizar-se-á do conceito de turismo fornecido pelo dicionário eletrônico Aurélio:

Turismo: 1. Viagem ou excursão, feita por prazer, a locais que despertam interesse. 2. O conjunto dos serviços necessários para atrair aqueles que fazem turismo (1) e dispensar-lhes atendimento por meio de provisão de itinerários, guias, acomodações, transporte, etc. 3. O movimento de turistas.³

Importante passo foi dado com a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº. 8.078 de 11

³ AURÉLIO, *Dicionário Eletrônico*, Século XXI. Versão 3.0, Novembro de 1999.

de setembro de 1990. Tal norma objetiva a sistematização das relações de consumo e proteção do consumidor.

Contudo, o Código de Defesa do Consumidor pelo seu conteúdo, por sua estrutura e pelos princípios utilizados, foi considerado como uma ferramenta de extrema importância que poderia ser utilizada para regulamentar grande parcela da atividade turística.

TEPEDINO é incisivo nesta questão, *in verbis*:

No caso brasileiro, não há dúvida quanto à incidência do Código do Consumidor, sendo o turista o destinatário final do 'pacote turístico' consubstanciado na prestação de serviços oferecida pelo operador ou pela agência de viagens. Cuida-se de contrato normalmente de adesão, onde ao turista não é dado discutir cláusulas, condições de pagamento ou cláusulas penais pelo inadimplemento.⁴

Apesar de existirem discussões a respeito da aplicação ou não do Código de Defesa do Consumidor ao setor de turismo, o entendimento pela sua utilização sagrou-se vencedora, sendo pacificado tal entendimento.

Essa afirmativa corrobora-se nas palavras de ATHENIENSE que afirma de forma determinante, *in verbis*:

Pacificou-se o entendimento de que todo aquele que contrata turismo é consumidor de serviço, com direito ao tratamento previsto naquele diploma legal.⁵

⁴ TEPEDINO, Gustavo, *A responsabilidade civil nos contratos de turismo*. AJURIS – Revista da Associação de Juizes do Rio Grande do Sul – Edição Especial, Vol. II, Março de 1998.

⁵ ATHENIENSE, Luciana Rodrigues, *Quando o turismo não traz diversão*. Del Rey Revista Jurídica, Ano 5, nº. 10, Jan/Mar de 2003.

Deve-se ressaltar a finalidade e os princípios seguidos pelo Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 4º que dispõe:

A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo (...).

Neste momento faz-se importante expor o conceito de consumidor definido pelo artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*: "O consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final."

O conceito de consumidor exposto acima é também aplicado ao turista, será considerado como tal aquele que se utiliza dos serviços e operações turísticas de forma ampla e extensiva como destinatário final.

Nas palavras de LUCIANA SILVA:

Atualmente, entende-se que são visitantes, sejam quais forem as motivações de suas viagens, os sujeitos que desfrutam da realização das operações turísticas lucrativas. O termo turista não pode ser definido a partir do objetivo da viagem.⁶

⁶ SILVA, Luciana Padilha Leite Leão da. *A responsabilidade civil nos contratos de turismo em face ao código de defesa do consumidor*. Rio de Janeiro: Renovar, 2005.

Observa-se que o conceito é objetivo e extensivo. Apesar disso, houve tentativas de restrição do conceito de turista como aquele que utiliza o turismo como forma de lazer e diversão.

Porém, surgem duas questões a serem observadas a seguir.

Na primeira questão, a restrição com base na finalidade da viagem é demasiadamente abstrata e vaga, gerando um subjetivismo exagerado e de difícil comprovação.

Já na segunda, pode-se afirmar que muitas viagens não se detêm a um só objetivo, ou seja, uma pessoa que viaja para participar de um congresso ou palestra freqüentemente aproveita os intervalos e horas livres para passear pela cidade e conhecer seus pontos turísticos.

Dessa forma torna-se difícil e perigosa a restrição do conceito de turista. Adota-se o conceito de maior amplitude objetivando a segurança de sua aplicação e a defesa do consumidor de turismo.

Da mesma forma deve-se definir o conceito de fornecedor. Para tanto se utiliza novamente o Código de Defesa do Consumidor em seu no artigo 3º, *in verbis*:

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

Observa-se que o Código de Defesa do Consumidor mantém de forma coerente sua sistematização alargando o conceito de fornecedor.

E o mesmo diploma legal prossegue em seu parágrafo 2º, do artigo 3º, especificando aquilo que é considerado como serviço *in verbis*:

Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

MAROTTA explica de forma clara o conceito de serviço abarcando não somente os serviços como atividade física, mas também aqueles prestados de forma intelectual:

Serviço, que é o que aqui, mais especificamente, nos interessa, é prestação de atividade; mas não é somente o desempenho de atividade física, pois que inclui tanto a execução de trabalho intelectual (de médicos, advogados, engenheiros etc.), como a obra material (empreitada, por exemplo).⁷

Esta extensão torna-se necessária quando a viagem turística for contratada por meio de agência ou operadora de turismo incumbida de organizar o transporte, hospedagem, passeios etc. O exame dessa extensão será feito no transcórrer desse trabalho.

Importante salientar a mudança de paradigma ocorrida nos contratos abrangidos pelo Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor, admitindo este último à vinculação de todos aqueles participantes da cadeia de fornecedores do serviço.

Recorre-se novamente as palavras de SPODE:

⁷ MAROTTA, Wander. *Indenização do dano moral nos serviços de turismo*. RDC – Revista de Direito do Consumidor. Vol. 37, Jan/Mar de 2001.

O Código de Defesa do Consumidor rompeu com a tradição contratualista que admite vínculos apenas entre o que presta o serviço e aquele que recebe a prestação, para incluir todos os partícipes da cadeia, por exemplo, se o serviço é prestado por terceiro.⁸

Neste momento faz-se necessária a apresentação do entendimento jurisprudencial já pacificado a respeito da aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas relações turísticas.

É apresentada, a título de exemplo, a jurisprudência do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, *in verbis*:

CONTRATOS. INTERMEDIÇÃO DE PACOTES DE TURISMO. DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL. FRUSTRAÇÃO DO CONSUMIDOR. SUPRESSÃO DE DIAS DE VIAGEM. MODIFICAÇÃO UNILATERAL. DEVER DE INDENIZAR OS DANOS MATERIAIS E MORAIS DAI DECORRENTES. EM SE TRATANDO DE RELAÇÕES DE CONSUMO, NAS QUAIS **HÁ APLICACAO DIRETA DAS REGRAS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (...).** SENTENCA **CONFIRMADA.**⁹ (GRIFOS NOSSOS)

1.1. Hierarquia do Código de Defesa do Consumidor

Aspecto imprescindível a ser analisado é quanto à hierarquia do Código de Defesa do Consumidor perante

⁸ SPODE, Guinther, *Turismo e o consumidor*. RDC – Revista de Direito do Consumidor. Vol. 35, Jul/Set de 2000.

⁹ Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, Quinta Câmara Cível Apelação Cível Nº 70001043876, Relator: Clarindo Favretto, Julgado em 14/12/2000.

outras normas e tratados internacionais. Deve ser salientado o caráter de ordem pública e de interesse social de suas normas.

O artigo 1º do Código de Defesa do Consumidor expõe seu fundamento legal: “O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII¹⁰, 170, inciso V¹¹, da Constituição Federal e art. 48¹² de suas Disposições Transitórias.”

Considerando o texto legal supra citado não há que se tirar outra conclusão senão da sua aplicação sobre a legislação ordinária e dos tratados e convenções internacionais.

As palavras de TEPEDINO esclarecem a questão, *in verbis*:

No Direito brasileiro, todavia, como já se esclareceu, através de vozes majoritárias, em tema de responsabilidade do transportador aéreo, o Código de Defesa do Consumidor revoga o Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº. 7.505/86), bem como as convenções internacionais ratificadas pelo Brasil, em tudo que estiver em desacordo com a proteção dos direitos do consumidor, tutela inserida na ordem pública interna e expressão da norma constitucional.¹³

¹⁰ Constituição da República, Art. 5º, inc. XXXII: “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”.

¹¹ Constituição da República, Art. 170, V: “A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: V – defesa do consumidor.”

¹² Constituição da República, Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, Art. 48: “O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor.”

¹³ TEPEDINO, Gustavo, *A responsabilidade civil nos contratos de turismo*. AJURIS – Revista da Associação de Juizes do Rio Grande do Sul – Edição Especial, Vol. II, Março de 1998.

Arrematando a questão, corroborando com a posição acima exposta, e trazendo ainda a pacífica posição jurisprudencial SPODE ensina:

Considerando que a tendência doutrinária e jurisprudencial (STF) predominante é no sentido de considerar hierarquicamente superior a ordem constitucional em relação aos tratados, o Código de Defesa do Consumidor se sobrepõe até mesmo à Convenção de Varsóvia.¹⁴

2. O contrato de turismo

Seguindo os parâmetros didáticos, far-se-á a classificação geral dos contratos de turismo segundo seus principais traços distintivos. Contudo, deve ser salientado que tal classificação deve ser considerada apenas para facilitar a compreensão da espécie contratual.

Deve-se entender o Direito como algo uno e indivisível, não podendo ser analisado em compartimentos estanques.

A doutrina de TEPEDINO é bastante esclarecedora, *in verbis*:

No caso do contrato de turismo, cuida-se de contrato atípico, bilateral, oneroso, comutativo, caracterizado pela prestação de serviços especializados concernentes a organização de viagem para fins turísticos, celebrado entre o operador de turismo ou a agência de viagens, de um lado e, de outro, o turista.¹⁵

¹⁴ SPODE, Guinther, *Turismo e o consumidor*. RDC – Revista de Direito do Consumidor. Vol. 35, Jul/Set de 2000.

¹⁵ TEPEDINO, Gustavo, *A responsabilidade civil nos contratos de turismo*. AJURIS – Revista da Associação de Juizes do Rio Grande do Sul – Edição Especial, Vol. II, Março de 1998.

O primeiro aspecto importante refere-se à atipicidade do contrato de turismo. Os contratos atípicos são aqueles que não possuem uma disciplina específica e precisa por meio das normas.

Dessa forma, utiliza-se de princípios e cláusulas constantes de outras espécies contratuais para a sua formação. Tal fato deve ser verificado com certa dose de cautela em virtude das dúvidas e controvérsias que podem surgir quando da formação ou execução do contrato.

Tal problema é levantado com PEREIRA, *in verbis*:

A celebração de um contrato atípico exige-lhes o cuidado de descerem a minúcias extremas, porque na sua disciplina legal falta a sua regulamentação específica. Na solução das controvérsias que surgirem, o julgador ou intérprete terá de invocar em suprimento do conteúdo das cláusulas próprias os princípios legais relativos a um contrato típico mais próximo (...).¹⁶

É contrato bilateral dois aspectos: em sua formação quando firmado entre duas partes; e na produção de seus efeitos, gerando obrigações e direitos para ambas as partes.

Oneroso em virtude da obtenção de vantagens para ambas as partes. E comutativo tendo em vista a determinação prévia das prestações ou obrigações das partes com equivalência de valores.

Por fim, característica de grande importância, principalmente quando da aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da responsabilização dos fornecedores, analisada posteriormente, é o fato de ser esse um contrato de prestação de serviço.

¹⁶ PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Instituições de Direito Civil*. 12. ed., Rio de Janeiro: Forense, 2005, vol. 3.

Nos dizeres de MARQUES:

É um contrato de prestação de serviço, mas os serviços nem sempre são prestados por prepostos da agência e sim por uma verdadeira rede de fornecedores, ficando a depender destes a qualidade da prestação final.¹⁷

2.1 - Extraterritorialidade

Com relação a localidade na aplicação das normas nos contratos de turismo, não existem quaisquer dúvidas. A Lei de Introdução ao Código Civil é bastante clara em seu artigo 9º dispõe: “Para qualificar e reger as obrigações, aplicar-se-á a lei do país em que se constituírem.”

Tal ponto de vista é apoiado por TEPEDINO, *in verbis*:

A aplicação da legislação vigente no local onde as obrigações são constituídas é norma geral do art. 9º da Lei de Introdução, atraindo, conseqüentemente, a legislação brasileira para a regulamentação dos contratos de turismo celebrados em território nacional.¹⁸

Seguindo a mesma doutrina SPODE afirma:

Nas questões de consumo decorrentes de contratos que devem ser cumpridos e/ou se desenvolvem em diversos países, prevalece o entendimento de

¹⁷ MARQUES, Claudia Lima, *Contratos no código de defesa do consumidor*. 4. ed., São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002.

¹⁸ TEPEDINO, Gustavo, *A responsabilidade civil nos contratos de turismo*. AJURIS – Revista da Associação de Juizes do Rio Grande do Sul – Edição Especial, Vol. II, Março de 1998.

que se aplica a lei do lugar onde foi concluído o contrato.¹⁹

2.2. O ônus da prova

Questão bastante interessante é com referência a possibilidade de inversão do ônus da prova em benefício do consumidor.

O artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor é bastante explicativo nessa questão:

São direitos básicos do consumidor: VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação, ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

Assim, conforme afirmado acima, sendo aplicado o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de turismo, não há com negar o direito à inversão do ônus da prova. É uma decorrência lógica e inafastável dentro das relações de turismo.

Eliminando qualquer dúvida, SPODE é bastante claro quanto à aplicação da inversão do ônus da prova dentro dos contratos de turismo.

Assim como ocorre em todas as demandas que versam direito do consumidor, também, quanto à prestação de serviços de turismo ou de correlato a estes, vige o princípio contido no inc. VIII do art. 6º do CDC.²⁰

¹⁹ SPODE, Guinther, *Turismo e o consumidor*. RDC – Revista de Direito do Consumidor. Vol. 35, Jul/Set de 2000.

²⁰ SPODE, Guinther, *Turismo e o consumidor*. RDC – Revista de Direito do Consumidor. Vol. 35, Jul/Set de 2000.

2.3. Serviço ineficiente ou defeituoso

O Código de Defesa do Consumidor foi um marco no ordenamento jurídico pátrio não só pela regulamentação das relações de consumo, mas também por irradiar e influir em vários princípios e paradigmas do direito.

Nas palavras de MARQUES:

A partir da entrada em vigor do CDC, também no Brasil, uma nova importância foi reservada à qualidade (leia-se, expectativas legítimas e razoáveis) e à informação na fase pré-contratual e durante a execução dos contratos de viagens.²¹

A prestação de serviços com qualidade tornou-se fator de importância dentro da relação do consumidor e do turismo.

Artigo 20, parágrafo 2º do Código de Defesa do Consumidor delimita o que seja o serviço ineficiente:

São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

ATHENIENSE corrobora com esse dispositivo afirmando: *“A teor do artigo 20 do CDC, o serviço prestado é considerado ineficiente quando há disparidade entre a sua prestação e as indicações encontradas na oferta ou mensagem publicitária.”*²²

²¹ MARQUES, Claudia Lima, *Contratos no código de defesa do consumidor*. 4. ed., São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002.

²² ATHENIENSE, Luciana Rodrigues, *Responsabilidade solidária nas agências de viagens e operadoras de turismo segundo o código de defesa do consumidor (Lei 8.078/90)*. RDC – Revista de Direito do Consumidor. Vol. 37, Jan/Mar de 2001.

O Código de Defesa do Consumidor conceitua o serviço defeituoso em seu artigo 14, § 1º *in verbis*: “O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes (...).”

Observa-se que os conceitos de ineficiência e defeito são conceitos abrangentes. O turista espera o recebimento de um serviço de forma adequada e que supra suas expectativas.

O artigo 23 do CDC é direto: “A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.”

ATHENIENSE com brilhantismo salienta a interpretação do artigo supracitado:

A agência vendedora, mesmo não suficientemente informada da qualidade do serviço negociado, ainda que a sua prestação esteja a cargo de operadora que atua em local distante de onde ela está, a sua responsabilidade subsistirá.²³

As palavras de MARQUES são fundamentais para o bom entendimento da questão:

A nova idéia de vício do serviço (...) concentra-se na funcionalidade, na adequação do serviço prestado e não na subjetiva existência da diligência normal ou de uma eventual negligência do prestador de serviços e de seus prepostos. A prestação de um serviço adequado passa a ser a regra, não bastando que o fornecedor tenha prestado o serviço com diligência.²⁴

²³ ATHENIENSE, Luciana Rodrigues, *Quando o turismo não traz diversão*. Del Rey Revista Jurídica, Ano 5, nº. 10, Jan/Mar de 2003.

²⁴ MARQUES, Cláudia Lima, *Contratos no código de defesa do consumidor*. 4. ed., São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002.

O Superior Tribunal de Justiça já acolheu tal doutrina conforme demonstrado no acórdão, *in verbis*:

RESPONSABILIDADE CIVIL. AGÊNCIA DE TURISMO. PACOTE TURÍSTICO. SERVIÇO PRESTADO COM DEFICIÊNCIA. DANO MORAL. CABIMENTO. PROVA. QUANTUM. RAZOABILIDADE. RECURSO PROVIDO. (...) Todavia, não menos certo igualmente é que não se pode deixar de atribuir à empresa-ré o mau serviço prestado, o descaso e a negligência com que se houve, em desrespeito ao direito dos que com ela contrataram.²⁵

3. A responsabilidade civil nos contratos de turismo

O contrato de turismo possui em seu nascedouro uma complexidade imanente. No momento em que um cliente procura uma agência de viagens ou uma operadora de turismo ele deseja livrar-se de toda a preocupação sobre a organização da viagem.

A operadora ou agência encarrega-se dessa organização contratando as passagens, hospedagem, passeios e ingressos que o cliente desejar. Responsabiliza-se pelo bom planejamento e transcorrer da viagem, ainda que não seja ela mesma a prestadora imediata do serviço.

Nesses termos afirma SPODE, *in verbis*:

No contrato de turismo há a presença de uma série de núcleos contratuais (transporte, hospedagem,

²⁵ Superior Tribunal de Justiça, T4 – quarta turma, REsp 304738 / SP, Rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, DJ 13.08.2001 p. 167.

alimentação, seguros, bilhetes para espetáculos, visitas a museus e exposições, e outras atrações turísticas) que podem sugerir dificuldades na identificação da responsabilidade do agente de viagem em relação à segurança e ao sucesso da viagem. Prestadores de serviço envolvidos: agência, operadora, transportadora aérea ou terrestre, hotéis etc.²⁶

A responsabilidade civil tem seus elementos característicos delimitados pelo Código Civil em seu artigo 927 que dispõe, in verbis: "Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo."

Para que se possa analisar a responsabilidade civil nos contratos de turismo, deve-se utilizar do dispositivo acima citado combinado com a sistematização dos princípios de proteção do Código de Defesa do Consumidor.

A extensão da responsabilidade civil a todos aqueles fornecedores que de alguma forma contribuíram para o planejamento e execução da viagem é ponto pacificado dentro da sistematização do Código de Defesa do Consumidor.

Dessa forma, o cliente pode e deve buscar resguardar seus direitos perante quaisquer dos fornecedores.

A questão é sedimentada pelas palavras de MARQUES:

O resultado prático da inversão de papéis (...) e da imposição legal de novos deveres aos fornecedores, também no

²⁶ SPODE, Guinther, *Turismo e o consumidor*. RDC – Revista de Direito do Consumidor. Vol. 35, Jul/Set de 2000.

ramo do turismo, foi o reconhecimento pela jurisprudência de uma nova responsabilidade (própria e solidária) para as agências de viagens, as quais comercializam os chamados 'pacotes turísticos' e passam a ser responsáveis pela atuação de uma cadeia de fornecedores por eles escolhidos e previamente contratados.²⁷

A seguir passa-se a análise das principais características da responsabilidade civil nos contratos de turismo conforme interpretação do Código de Defesa do Consumidor.

3.1. Contrato com obrigação de resultado

No que tange aos contratos de turismo, nota-se que o cliente ou turista pretende efetuar a viagens nos padrões e datas estabelecidas. Caso contrário, a viagem fatalmente tornar-se-á sem função ou sem qualquer valor, saindo frustrado o contrato.

A título de exemplo, de que adiantaria a um estudante chegar ao local da palestra depois da mesma ter ocorrido? Ou como um trabalhador poderá viajar se o seu período de férias já foi ultrapassado? E por fim, qual será o valor de uma viagem para o Egito se o viajante não pode realizar o seu sonho de conhecer as pirâmides?

A obrigação de resultado consiste naquela onde a execução somente se completa quando o resultado final é atingido, quando o devedor cumpre de forma fiel o fim pretendido pelas partes. A simples conduta, ainda que diligente, não satisfaz a obrigação assumida.

Acompanhando a doutrina de SPODE, *in verbis*:

²⁷ MARQUES, Claudia Lima, *Contratos no código de defesa do consumidor*. 4. ed., São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002.

(...) deve-se ter presente que o consumidor procura a agência de sua confiança, transferindo a ela toda a responsabilidade para a organização dos eventos que compõe o programa de viagem pretendido (e não raras vezes sugerido pela própria agência).²⁸

E prossegue o mesmo autor fixando o conceito de obrigação de resultado, *in verbis*:

O cliente, ao contratar, não sabe, e nem quer saber, que por trás do negócio realizado existe uma operadora de turismo, uma empresa aérea, uma transportadora terrestre, um ou vários hotéis. Essa transferência de responsabilidade é que gera a obrigação de resultado essencial (o consumidor quer exonerar-se das preocupações organizacionais da viagem, até porque ele, em geral, sente-se mais seguro para viajar com a programação já contratada).²⁹

Encerrando a questão, busca-se nos bons ensinamentos de TEPEDINO, *in verbis*:

Em outras palavras a finalidade turística serve aqui de premissa – já que a despreocupação é estado de espírito típico da viagem de turismo -, modo de caracterizar a obrigação de resultado essencial ao contrato, para

²⁸ SPODE, Guinther, *Turismo e o consumidor*. RDC – Revista de Direito do Consumidor. Vol. 35, Jul/Set de 2000.

²⁹ SPODE, Guinther, *Turismo e o consumidor*. RDC – Revista de Direito do Consumidor. Vol. 35, Jul/Set de 2000.

cuja consecução depende o viajante de uma exoneração de preocupações organizacionais, transferindo-as, por isso mesmo, ao agente, operador de turismo ou agência de viagens.³⁰

3.2. Responsabilidade Solidária

O conceito de solidariedade é fornecido pelo Código Civil de 2002 em seu artigo 264 e 265, *in verbis*:

Art. 264 - Há solidariedade, quando na mesma obrigação concorre mais de um credor, ou mais de um devedor, cada um com direito, ou obrigado, à dívida toda. Art. 265 – a solidariedade não se presume; resulta da lei ou da vontade das partes.

Prosseguindo no mesmo raciocínio, o Código de Defesa do Consumidor determina a solidariedade legal em seu artigo 7º, parágrafo único, *in verbis*: “Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.”

Tal posição é adotada por ATHENIENSE, *in verbis*:

Tendo em vista o princípio geral do direito civil positivo brasileiro, segundo o qual a solidariedade não se presume, decorrendo da lei ou da vontade das partes (art. 896, CC) [CC/1916], o Código de Defesa do Consumidor criou o princípio da solidariedade legal entre os causadores de dano ao consumidor,

³⁰ TEPEDINO, Gustavo, *A responsabilidade civil nos contratos de turismo*. AJURIS – Revista da Associação de Juizes do Rio Grande do Sul – Edição Especial, Vol. II, Março de 1998.

de sorte que, havendo mais de um autor desses danos, todos responderão solidariamente pela reparação.³¹

Artigo 34 do Código de Defesa do Consumidor disciplina inclusive sobre a responsabilidade solidária do fornecedor de serviços, sintonizando-se perfeitamente com os contratos de turismo, *in verbis*: “O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.”

Recorre-se novamente aos ensinamentos de ATHENIENSE, *in verbis*:

A meu ver, não procede a doutrina que restringe a responsabilidade das agências de viagens ao argumento de que elas são apenas intermediárias, exonerando-as da responsabilidade de terceiros, que compõe a sua cadeia de fornecedores. A interpretação do artigo 7º do Código de Defesa do Consumidor (...) reclama uma reflexão preliminar do que seja solidariedade.³²

MARQUES corrobora o entendimento da solidariedade das agências e operadoras de turismo, ainda que os serviços não sejam prestados diretamente pelas mesmas.

Para tanto se utiliza de argumento que equipara os demais fornecedores a prepostos da agência e assim esta última assumindo a responsabilidade sobre os fornecedores, *in verbis*:

³¹ ATHENIENSE, Luciana Rodrigues, *Responsabilidade solidária nas agências de viagens e operadoras de turismo segundo o código de defesa do consumidor (Lei 8.078/90)*. RDC – Revista de Direito do Consumidor. Vol. 37, Jan/Mar de 2001.

³² ATHENIENSE, Luciana Rodrigues, *Quando o turismo não traz diversão*. Del Rey Revista Jurídica, Ano 5, nº. 10, Jan/Mar de 2003.

No caso, a relação contratual do consumidor é com a agência de viagem, podendo exigir desta a qualidade e adequação da prestação de todos os serviços, que adquiriu no pacote turístico contratado, como se os outros fornecedores seus prepostos fossem.³³

Por fim, as palavras de TEPEDINO põem acima de qualquer dúvida a responsabilidade solidária dos fornecedores do serviço de turismo, inclusive das agências e operadoras, *in verbis*:

A responsabilidade do operador ou da agência independe das cláusulas estipuladas em cada um dos contratos que integram o pacote turístico, cabendo ao consumidor acionar qualquer um dos fornecedores dos serviços, solidariamente responsáveis pela sua segurança e pelo atendimento do programa de turismo que lhe foi vendido. O operador responsabiliza-se pelo bom êxito do pacote, para isso contratado, sem prejuízo da responsabilidade contratual fixada em cada um dos serviços que o compõe e do direito de regresso que eventualmente poderá exercer contra outros agentes, co-responsáveis pelos serviços desenvolvidos no curso da relação contratual.³⁴

³³ MARQUES, Claudia Lima, *Contratos no código de defesa do consumidor*. 4. ed., São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002.

³⁴ TEPEDINO, Gustavo, *A responsabilidade civil nos contratos de turismo*. AJURIS – Revista da Associação de Juizes do Rio Grande do Sul – Edição Especial, Vol. II, Março de 1998.

ATHENIENSE aponta para a direção do entendimento jurisprudencial sobre a questão: “A solidariedade legal assentada nos art. 7º, parágrafo único, 34 c/c 14, caput, 20, caput, 23, 25 §1º do CDC, vem recebendo da jurisprudência merecida atenção, consoante os princípios que inspiraram a elaboração daquele Estatuto.”³⁵

Posicionamento já pacificado nos Tribunais superiores demonstrado pela Decisão do Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Agência de viagens. Código de Defesa do Consumidor. Incêndio em embarcação. A operadora de viagens que organiza pacote turístico responde pelo dano decorrente do incêndio que consumiu a embarcação por ela contratada. Passageiros que foram obrigados a se lançar ao mar, sem proteção de coletes salva-vidas, inexistentes no barco. Precedente (REsp 287.849/SP). Dano moral fixado em valor equivalente a 400 salários mínimos. Recurso não conhecido.³⁶

3.3. Responsabilidade Objetiva

A responsabilidade objetiva está disposta no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de

³⁵ ATHENIENSE, Luciana Rodrigues, *Quando o turismo não traz diversão*. Del Rey Revista Jurídica, Ano 5, nº. 10, Jan/Mar de 2003.

³⁶ Superior Tribunal de Justiça, T4 – quarta turma, REsp 291384 / RJ, Rel. Min. RUY ROSADO DE AGUIAR, DJ 17.09.2001 p. 169.

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.”

SPODE reforça o entendimento literal da lei afirmando: “A *responsabilidade do prestador de serviços em reparar os danos causados aos consumidores existe, independentemente da existência de culpa (...).*”³⁷

Nesse diapasão deve ser lembrado que toda a interpretação deve ser feita tomando como base a mesma sistemática e princípios adotados no Código de Defesa do Consumidor.

Importante menção sobre a vulnerabilidade do consumidor faz SILVA, *in verbis*:

A teoria da responsabilidade civil objetiva adotada pelo Estatuto do Consumidor, conforme seus princípios estatuídos nos artigos 1º ao 7º, torna viável a proteção incondicionada daquele que é, segundo a lei, e em realidade, sempre vulnerável.³⁸

E prossegue SILVA afirmando sobre a necessidade de comprovação apenas do dano e do nexos causal para que a responsabilidade se caracterize: “O consumidor tem apenas que provar o dano e o nexos causal. A discussão da culpa é inteiramente estranha às relações de consumo.”³⁹

³⁷ SPODE, Guinther, *Turismo e o consumidor*. RDC – Revista de Direito do Consumidor. Vol. 35, Jul/Set de 2000.

³⁸ SILVA, Luciana Padilha Leite Leão da, *A responsabilidade civil nos contratos de turismo em face ao código de defesa do consumidor*. Rio de Janeiro: Renovar, 2005.

³⁹ SILVA, Luciana Padilha Leite Leão da, *A responsabilidade civil nos contratos de turismo em face ao código de defesa do consumidor*. Rio de Janeiro: Renovar, 2005.

SPODE afirma sobre a extensão e o alcance dessa responsabilidade objetiva dentro dos tribunais:

De acordo com o sistema do Código de Defesa do Consumidor, e assim têm interpretado os tribunais, a agência de turismo responde por acidentes de consumo, como nos casos em que a empresa aérea não embarcou o passageiro em virtude da prática de overbooking ou extraviou as malas, ou cancelou o vôo, ou nas hipóteses em que o hotel indicado não honrou as reservas, ou quando espetáculos previstos na programação não puderam ser assistidos por ausência de confirmação das reservas.⁴⁰

Novamente é apresentada sobre o tema uma decisão do Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

“INDENIZAÇÃO. EMPRESA DE TURISMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NEGLIGÊNCIA. VALOR DA INDENIZAÇÃO. CORREÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. SUMÁRIA. ACIDENTE COM COLETIVO EM EXCURSÃO. Agência de turismo que, contratada para levar um grupo de turistas de Belford Roxo à Natividade, fornece um único motorista para o percurso de ida e volta, viagem que por convenção coletiva de trabalho, deveria ser realizada por dois profissionais em

⁴⁰ SPODE, Guinther, *Turismo e o consumidor*. RDC – Revista de Direito do Consumidor. Vol. 35, Jul/Set de 2000.

sistema de revezamento (...). REJEITA-SE O AGRAVO RETIDO, NEGANDO-SE PROVIMENTO À APELAÇÃO PRINCIPAL E AO RECURSO ADESIVO. “41

4. Conclusão

A partir do trabalho apresentado, pode-se concluir que a regulamentação do turismo e de suas relações conexas é incredivelmente escassa.

Com o advento do Código de Defesa do Consumidor, o setor de turismo começou a ter uma regulamentação satisfatória, sendo aplicada esta norma com primazia sobre os tratados internacionais.

São aplicados aos contratos de turismo os princípios do Código do Consumidor, principalmente quanto à dignidade do consumidor, o direito à informação, a vulnerabilidade do consumidor, a inversão do ônus da prova e dos conceitos de serviço ineficiente e defeituoso.

A responsabilidade civil nos contratos de turismo é objetiva e solidária, incluindo todos os fornecedores, principalmente quanto às agências e operadoras de turismo.

Referências:

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. Referências Bibliográficas. NRB 6023. Rio de Janeiro, agosto 2000. 21p.

⁴¹ Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, - QUINTA CÂMARA CIVEL, APELAÇÃO nº 2004.001.28493 - DES. LEILA ALBUQUERQUE - Julgamento: 31/01/2005

ATHENIENSE, Luciana Rodrigues, *Quando o turismo não traz diversão*. Del Rey Revista Jurídica, Ano 5, nº. 10, Jan/Mar de 2003.

_____, *Responsabilidade solidária nas agências de viagens e operadoras de turismo segundo o código de defesa do consumidor (Lei 8.078/90)*. RDC – Revista de Direito do Consumidor. Vol. 37, Jan/Mar de 2001.

AURÉLIO, *Dicionário Eletrônico*, Século XXI. Versão 3.0, Novembro de 1999.

BRASIL, *Código Civil*. Lei nº 10.406 de 10 janeiro de 2002.

_____, *Código de Defesa do Consumidor*. Lei nº. 8.078 de 11 de setembro 1990.

_____, *Constituição da República Federativa do Brasil* de 05 de outubro de 1988.

MAROTTA, Wander, *Indenização do dano moral nos serviços de turismo*. RDC – Revista de Direito do Consumidor. Vol. 37, Jan/Mar de 2001.

MARQUES, Claudia Lima, *Contratos no código de defesa do consumidor*. 4. ed., São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002.

PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Instituições de Direito Civil*. 12. ed., Rio de Janeiro: Forense, 2005, vol. 3.

SILVA, Ivan Luiz da, *Turismo seus direitos e deveres não tiram férias*. Revista Jurídica Consulex, Ano VII, nº. 160, Setembro de 2003.

SILVA, Luciana Padilha Leite Leão da, *A responsabilidade civil nos contratos de turismo em face ao código de defesa do consumidor*. Rio de Janeiro: Renovar, 2005.

SPODE, Guinther, *Turismo e o consumidor*. RDC – Revista de Direito do Consumidor. Vol. 35, Jul/Set de 2000.

TEPEDINO, Gustavo, *A responsabilidade civil nos contratos de turismo*. AJURIS – Revista da Associação de Juízes do Rio Grande do Sul – Edição Especial, Vol. II, Março de 1998.

_____. *A parte geral do Novo Código Civil - Estudos na Perspectiva Civil-Constitucional*. Rio de Janeiro: Renovar, 2002.

TONNER, Klaus, *Tourism and consumer protection in the european union*. AJURIS – Revista da Associação de Juízes do Rio Grande do Sul – Edição Especial, Vol. II, Março de 1998.

VICENTIN, Ivan Carlos, *A internet no negócio de turismo no Brasil: utilização e perspectivas*. READ – Revista Eletrônica de Administração – Edição Especial 31, Vol. 9, nº. 1, Fevereiro de 2003.