



Agências de turismo respondem pelos serviços do hotel

Merece reflexão o problema da responsabilidade civil das empresas de turismo em face de eventuais vícios de qualidade dos serviços de hospedagem prestados por seus representantes autônomos, no que se refere aos chamados pacotes turísticos.

A empresa de turismo, para os fins do Código de Defesa do Consumidor – CDC, é fornecedora de serviços (art. 3º, caput e § 2º, Lei Federal 8.078/90) e o contrato celebrado entre ela e o consumidor caracteriza uma relação jurídica de consumo. Anote-se que, de regra, a operadora de turismo elege hotéis e outros estabelecimentos autônomos para a prestação dos serviços finais aos compradores dos pacotes. Os referidos estabelecimentos podem ser considerados, à luz do CDC, como fornecedores das empresas de turismo, eis que os consumidores, quando adquirem os sobreditos pacotes, têm que se hospedar nos hotéis indicados pela aludida operadora, e não em estabelecimento eleito livremente.

A lei prevê, expressamente, a responsabilidade solidária da operadora de turismo, como prestadora de serviço, por ato dos seus prepostos ou representantes autônomos (art. 34, CDC). De fato, a empresa de turismo responde objetiva e solidariamente pelos danos causados ao consumidor final pela inadequação e pelos vícios de qualidade dos serviços prestados pelo fornecedor conveniado.

Nem mesmo eventual alegação de ignorância da operadora de turismo sobre os vícios de qualidade, ou sobre a inadequação dos serviços do representante autônomo (estabelecimento hoteleiro por ela escolhido), a exime de responsabilidade (art. 23, CDC). Além disso, a empresa que vende pacote de viagens tem responsabilidade solidária e objetiva, independente de culpa, pelos vícios de qualidade dos serviços ofertados ao consumidor final, ainda que a falta provenha do fornecedor ou do hotel conveniado (artigos 34 c/c 14, caput, 20, caput, e 25, § 1o., CDC).

Ada Pellegrini Grinover explica os fundamentos da responsabilidade solidária da operadora de turismo: “Como a responsabilidade é objetiva, decorrente da simples colocação no mercado de determinado produto ou prestação de dado serviço, ao consumidor é conferido o direito de intentar as medidas contra todos os que estiverem na cadeia de responsabilidade que propiciou a colocação do mesmo produto no mercado ou então a prestação do serviço”.

Cumpra à empresa que vende pacote turístico o risco pela eleição e pela qualidade do estabelecimento prestador dos serviços de hospedagem, até porque o risco da atividade econômica é do fornecedor, e não do consumidor. Quem goza as vantagens também deve suportar as desvantagens. É princípio geral de direito: *Qui habet comoda, ferre debet onera*.

Cláudia Lima Marques preleciona: “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 (...) tratando-se de um contrato de organização de viagens, responsabilizam a agência de viagens pela conduta de qualquer prestador de serviços envolvido na viagem turística, prestador este que é considerado um auxiliar da agência (...) 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



por responsáveis pela atuação de toda uma cadeia de fornecedores por eles escolhidos e previamente contratados”.

Segue daí que o direito pátrio, inovado pelas zelosas disposições do Código de Defesa do Consumidor, avançou largamente na questão dos pacotes turísticos e na paralela responsabilidade das operadoras, que, outrora, buscavam eximir-se de responder pelos vícios de qualidade dos serviços de seus auxiliares e representantes autônomos, sob o confortável manto de impunidade somente devassado pelo consumidor quando se conseguia, arduamente, demonstrar culpa da operadora, o que, invariavelmente, significava prejuízo aos clientes das empresas de turismo em ações judiciais.

Agora, a responsabilidade das operadoras de turismo compreende a garantia de qualidade dos estabelecimentos hoteleiros, dos serviços de transporte e de alimentação ofertados ao consumidor, o qual, se lesado em seus direitos e expectativas, poderá ingressar em juízo contra a empresa que vendeu o pacote turístico e contra toda a cadeia de fornecedores envolvida, em demanda fundada em responsabilidade solidária e objetiva, independente de culpa, com grandes possibilidades de êxito, de modo a reequilibrar os direitos do consumidor diante do fornecedor no mercado.

Date Created

02/11/1999