

Luciana Atheniense: Direito do turista-consumidor pós-Covid

Desde que a Organização Mundial da Saúde (OMS) decretou a pandemia da Covid-19, houve uma brusca mudança e a necessidade de rápida adaptação na relação contratual entre consumidores/turistas e fornecedores de serviços turísticos.

123RF



123RF

Várias leis foram editadas sobre esse tema durante a pandemia e suas consequências diretas com as partes envolvidas.

Ao longo de 2022, já estamos nos deparando com a retomada do setor turísticos, seja nacional como internacional. Dados oficiais confirmam que:

"empresas de transporte aéreo foram as responsáveis pelo maior faturamento no período, com quase um terço do creditado em todo o setor. Além dos transportes aquaviários e terrestres, o segmento aéreo superou, em junho, os índices da pré crise sanitária de Covid-19. Comparado ao mesmo mês de 2019, o setor teve um crescimento nos ganhos de 5,2%, em 2022" [\[1\]](#).

Já em relação ao serviço de hospedagem nacional

"teve um salto de 31,4% quando comparado o primeiro com o segundo trimestre de 2022. O rendimento saiu de R\$ 542,08 milhões para R\$ 712,8 milhões. A locação de veículos também apresentou um incremento no período. Foram quase R\$ 20 milhões a mais nos ganhos das agências" [\[2\]](#).

A retomada do turismo era aguardada por todos, seja o consumidor –turista que almejava viajar após longo período de reclusão, como também pelas empresas do setor turístico, que buscam retornar a prestação de seus serviços, conforme era executada antes da pandemia.

Entretanto, ao longo de 2022, infelizmente nos deparamos com a insatisfação do turista em relação ao serviço ofertado que apresenta elevado índice, seja nas reclamações formalizadas nos canais de atendimentos extrajudiciais (Procons, plataforma consumidor.gov.br) como também nas ações judiciais;



1. Precário atendimento nos canais de atendimento disponibilizados pelas empresas

No período mais crítico da pandemia (2020 e 2021) até os dias atuais, muitos consumidores continuam tendo dificuldade de entrar em contato com as empresas, utilizando os canais de comunicação disponíveis. A longa espera de atendimento telefônico ou as respostas eletrônicas padronizadas disponibilizadas nos sites das empresas dificultam o acompanhamento eficaz para resolver, de fato, a demanda do turista.

Esse longo e exaustivo tempo de espera imposto ao consumidor acarreta a perda do tempo útil, que precisa ser indenizado, já que o tempo é irrecuperável.

2. Responsabilidade solidária — cadeia de fornecedores

No momento em que as agências de turismo ofertam serviços aéreos e de hospedagem, passam a integrar a cadeia de fornecedores e, com isso, ter responsabilidade solidária, conforme determina a legislação consumerista.

Entretanto, as agências de turismo estão se negando a assumir essa responsabilidade solidária e objetiva, ao mencionar que a possibilidade de possível restituição, muitas vezes parcial, está vinculada apenas à empresa que seria responsável pela execução do serviço, por exemplo, empresa aérea ou de hospedagem. Ao mesmo tempo, de forma contraditória, essas mesmas empresas negam-se a fazer contato direto com o turista, alegando que qualquer tratativa vinculada ao período durante a pandemia deve ser solucionada diretamente com a agência de viagem responsável pela contratação direta com o consumidor.

3. Dificuldade para remarcar a viagem

Outro impasse imposto ao turista está vinculado à dificuldade de alterar a data da viagem, sem ônus, apesar de ressaltar à empresa que o elevado índice de contágio, sobretudo durante o período de 2020 e 2021, impossibilitou a utilização de crédito no prazo determinado pela empresa aérea, por exemplo. Além disso, há o fato de o passageiro não ter obtido todas as doses da vacina, conforme a falta de disponibilidade pelo governo federal do citado medicamento.

Há situações em que a empresa de turismo, sobretudo a de transporte aéreo, informa ao passageiro que o crédito perdeu a validade ou as milhas foram expiradas, mesmo ciente de que o prazo final correspondia à data de elevada contaminação da cidade de destino da viagem contratada.

4. Garantia dos deveres anexos ao contrato de turismo

As empresas de turismo não podem se negar a fornecer os deveres acessórios inerentes à relação de consumo, e.g., no fornecimento de informações claras e precisas sobre o cancelamento e a remarcação dos serviços turísticos, garantindo sempre assistência e orientação aos turistas.



Ainda que se admita que a existência da pandemia é um caso fortuito (externo), que autoriza as companhias aéreas a interromper os voos (prestação principal), tal fato não é capaz de impedir o fornecimento dos deveres acessórios à obrigação principal nesse tipo de contrato de transporte, como o direito à informação, à assistência, à orientação, à qualidade do serviço e do suporte contratado, principalmente em especial destinos internacionais. A falta dessas condições pode levar as empresas aéreas, por exemplo, a incorrerem em falha na prestação dos serviços, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e, conseqüentemente, terem que responder pelos danos causados aos consumidores.

5. Conclusão

Durante o período crítico da pandemia e nos dias atuais, observa-se que uma das grandes dificuldades do turista é conseguir obter fácil e ágil acesso aos canais de atendimento das empresas que, além de lentos, impondo longa espera, nem sempre se dispõem a resolver, de forma extrajudicial, a demanda do consumidor,

Não se pode atribuir a responsabilidade ao consumidor, mas, à empresa de turismo, o descaso em não fornecer o serviço adequado nem os deveres anexos (informação e assistência) de forma correta e clara ao turista.

O objetivo dos consumidores, assim como o das empresas de turismo, é a normalização da situação que já está ocorrendo aos poucos, ao longo deste ano de 2022, para que o turismo volte a aquecer o mercado. Para tanto, as partes devem atuar de forma harmônica, mantendo suas responsabilidades, levando em conta direitos e deveres, agindo sempre motivados pela boa fé e pela transparência, que são os pilares de toda a sociedade.

REFERÊNCIAS

ATHENIENSE, Luciana; TARGA, Maria Luiza Baillo. A nova relativização dos direitos dos passageiros de transporte aéreo. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-jan-13/opiniao-relativizacao-direitos-transporte-aereo>. Acesso em 24 abr. 2021

ATHENIENSE, Luciana; TARGA, Maria Luiza Baillo. **Os impactos da Lei 14.034/20 nos direitos dos passageiros-consumidores**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-ago-09/opiniao-lei-1403420-direitos-passageiros-consumidores>. Acesso em: 24 abr. 2021

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. **Anac prorroga flexibilização das regras para o transporte aéreo de passageiros**. Disponível em <https://www.anac.gov.br/noticias/2020/anac-prorroga-a-flexibilizacao-das-regras-para-o-transporte-aereo-de-passageiros>. Acesso em 24 abr. 2021.

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. **Cuidados ao viajar**. Disponível em <https://www.anac.gov.br/coronavirus/passageiros/cuidados-ao-viajar>. Acesso em 24 abr. 2021.



BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. **Resolução nº 556**, de 13 de maio de 2020. Flexibiliza, em caráter excepcional e temporário, a aplicação de dispositivos da Resolução nº. 400, de 13 de dezembro de 2016, em decorrência dos efeitos da pandemia da Covid-19. Disponível em <https://www.anac.gov.br/aceso-a-informacao/reunioes-da-diretoria-colegiada/reunioes-deliberativas-da-diretoria/2020/9a-reuniao-deliberativa-da-diretoria-colegiada/00058-013247-2020-82/resolucao-no-556-de-13-de-maio-de-2020>. Acesso em 24 abr. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Resposta nacional e internacional de enfrentamento ao novo coronavírus**. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/linha-do-tempo>. Acesso em 23 abr. 2021.

BRASIL. Palácio do Itamaraty. **Covid-19** — Recomendações aos viajantes brasileiros. Disponível em <http://www.portalconsular.itamaraty.gov.br/sem-categoria/covid-19-recomendacoes-aos-viajantes-brasileiros-3>. Acesso em 24 abr. 2021.

BRASIL. Palácio do Planalto. **Medida Provisória nº 925**, de 18 de março de 2020. Dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia de Covid-19. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv925.htm. Acesso em 24 abr. 2021

BRASIL. Palácio do Planalto. Medida Provisória nº 1.024, de 31 de dezembro de 2020. Altera a Lei nº 14.034, de 5 de agosto de 2020, para prorrogar o prazo de vigência de medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia de Covid-19. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv1024.htm. Acesso em 24 abr. 2021.

FARIAS, Cristiano Chaves de. **Curso de direito civil: responsabilidade civil**, volume 3. Cristiano Chaves de Farias; Nelson Rosendal; Felipe Peixoto Braga Netto. 2ª ed. rev., ampl. e atual. – São Paulo: Atlas, 2015

FILHO, Sérgio Cavalieri. **Programa de Responsabilidade Civil**. 6ª edição, Malheiros.

KROETZ, Maria Cândida do Amaral. **Covid-19 e caso fortuito ou de força maior na responsabilidade civil extracontratual**. Disponível em <https://www.conjur.com.br/2020-jun-29/direito-civil-atual-covid-19-fortuito-responsabilidade-civil-extracontratual>. Acesso em 18 mai. 2021

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. Turma Recursal de Jurisdição Exclusiva de Belo Horizonte, Betim e Contagem. **Recurso Inominado**: 5057810-35.2020.8.13.0024 da Comarca de Belo Horizonte Relator: Wagner Sana Duarte Moraes, Julgamento em 12/5/2021

MIRAGEM, Bruno. **Nota relativa à pandemia de coronavírus e suas repercussões sobre os contratos e a responsabilidade civil**. Revista dos Tribunais, vol. 1015/2020, maio/2020. Disponível em: <https://brunomiragem.com.br/wp-content/uploads/2020/06/001-nota-relativa-a-pandemia-de-coronavirus-e-suas-repercussoes.pdf>. Acesso em 18 mai. 2021.



NASATO, Graziela. **MP 925/2020, uma verdadeira afronta aos direitos do consumidor**. Disponível em <https://www.conjur.com.br/2020-mai-23/graziela-nasato-mp-9252020-ataca-direitos-consumidor>. Acesso em 18 mai 2021.

NUNES, Rizzatto. **O coronavírus e as viagens e hospedagens: os direitos envolvidos**. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/abc-do-cdc/321815/o-coronavirus-e-as-viagens-e-hospedagens-os-direitos-envolvidos>. Acesso em 16 mar. 2021.

PARANÁ. Tribunal de Justiça. **Processo nº 0021276-08.2020.8.16.0021**; Cascavel; 2ª Turma Recursal; rel. juiz Maurício Pereira Doutor; Julgamento em 30/4/2021.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 1072996-72.2020.8.26.0100** da Comarca de São Paulo. Rel. desemb. João Camillo De Almeida Prado Costa. Julgamento em 3/5/2021.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 1007665-46.2020.8.26.0003** da Comarca de São Paulo, des. Virgílio de Oliveira Junior. Julgamento em 1/2/2021.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil**: volume único. 10ª ed. — Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2020.

[1] <https://www.gov.br/pt-br/noticias/noticias/turismo/08/setor-de-turismo-fatura-r-94-bilhoes-no-primeiro-semester-de-2022-aponta-levantamento>

[2] <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/turismo-corporativo-mais-que-triplica-no-primeiro-semester-de->

Meta Fields