

## **O PACOTE TURÍSTICO E A RESPONSABILIDADE DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS FRENTE AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**Aline Moreto Onaka**, Maria Luiza Begnossi  
CESUMAR - Centro Universitário de Maringá, Maringá - Paraná

Prof. Carlos Alexandre Moraes (Orientador)  
CESUMAR - Centro Universitário de Maringá, Maringá - Paraná

A atividade turística é a terceira colocada em movimentos financeiros no mundo, ficando atrás apenas do setor petroquímico e do armamento bélico. Tal movimentação é em razão da busca incessante por uma melhor qualidade de vida, dessa forma o turismo assume importante papel, como atividade de lazer. Para tal atividade têm o turista a sua disposição empresas especializadas, ou seja, agência de viagens, que em sua maioria facilitam inclusive a forma de pagamento. Porém, algumas vezes a própria agência de viagens é vítima de meios de hospedagem e acabam vendendo pacotes para hotéis sem a infra-estrutura contratada, gerando com isso o dever de indenizar. O objetivo principal é demonstrar para as agências de viagens que a partir do momento que vende um pacote turístico para o turista, aquelas se tornam responsáveis solidárias por qualquer dano sofrido pelo consumidor, independentemente da responsabilidade final ou intermediária ser de outras empresas. Utilizou-se a metodologia científica, onde foram utilizados inúmeros materiais bibliográficos (legislação, doutrinas, jurisprudência, revistas etc). Identificou-se que as decisões judiciais têm sido majoritariamente com base nos seguintes fundamentos legais: arts. 6.º, VI, VIII; 7.º, parágrafo único; 18; 34 entre outros. No desenvolver do trabalho concluímos que: a) o Código de Defesa do Consumidor conceitua como consumidor não apenas a pessoa com quem a agência de viagens contrata, mas também a coletividade de pessoas, que haja intervindo nas relações de consumo; todas as vítimas do evento e todas as pessoas determináveis ou não expostas às práticas nele previstas; b) A agência de viagens é uma fornecedora de serviços; c) o pacote turístico é um contrato atípico, pois é composto da hospedagem, transporte (aéreo, rodoviário, ferroviário, marítimo), alimentação (hotel/avião), traslados, guias, locação de carros, ingressos para show, parques etc.; d) as agências de viagens respondem solidária e objetivamente pelos danos causados ao consumidor independente de culpa pelos serviços disponibilizados no contrato; e) quaisquer informações dadas ao consumidor são partes integrantes do contrato, independente da forma, ou seja, através de telefone, pessoalmente, folders, folhetos, fotos etc, obrigando o fornecedor a cumprir; e f) mesmo que o consumidor tenha o serviço prestado, porém de forma diferente do contratado tem o direito de pleitear na justiça pelos danos sofridos, devolução de parte do valor pago, inclusive com direito a inversão do ônus da prova.

[alimonaka@bol.com.br](mailto:alimonaka@bol.com.br); [moraes@cesumar.br](mailto:moraes@cesumar.br)

---