

# Extensão da Responsabilidade Civil do Agente de Turismo frente ao Consumidor na Legislação Brasileira

*Milton Lamenha de Siqueira*<sup>1</sup>

**RESUMO:** Apresenta a classificação e as atividades das Agências de Turismo no Brasil. Analisa a responsabilidade civil no Direito Brasileiro, com base no Código Civil, no Código de Defesa do Consumidor, na Legislação Turística e na Legislação Aeronáutica. Conclui destacando que o Agente de Turismo, em suas relações com o consumidor, deve observar o disposto na Legislação Turística e, subsidiariamente, as disposições do Código de Defesa do Consumidor, naquilo em que este não conflite com aquela.

**PALAVRAS-CHAVE:** Turismo e Direito; agente de viagem; agente de turismo; defesa do consumidor; responsabilidade civil; Brasil.

**ABSTRACT:** *This article brings a classification and activities of Travel Agencies in Brazil. It analyses the civil responsibility in Brazilian Law, with grounds on the Civil Code, Consumers Defense Code, Tourism Law and Aeronautics Law. It ends stressing that Tourism Agents, in their relations with consumers, should fulfill the requirements of the Law referred to them and at the same time, the Consumers Defense Code in those aspects in which they do not conflict.*

**KEY WORDS:** *Tourism and Law; travel agent; consumers defense; civil responsibility; Brazil.*

## Introdução

O mundo experimentou, a partir da década de 70 e, sobretudo, na década de 80, uma valorização sem precedentes na segurança das relações de consumo. Em parte isso se deu porquanto, na busca por maiores fatias de mercado, as empresas começaram a se deparar com um consumidor, principalmente nos países ocidentais localizados acima da linha do Equador, mais informado, mais exigente e, principalmente, organizado em associações, o que as levou, cada vez mais, a ouvir o consumidor, suas reclamações e exigências.

É evidente que a mobilização dos consumidores não decorreu de um mero sentimento de associação. Ao contrário, foi uma reação ao descaso com que alguns comerciantes, industriais e prestadores de serviço tratavam a questão da satisfação do consumidor de seus produtos e/ou serviços.

Mesmo no Brasil, onde não se tem, ainda, uma população tão mobilizada quanto as do hemisfério norte, o fenômeno se reproduziu, especialmente entre grupos de consumidores com idênticos interesses frente a um prestador de serviços, setor econômico ou instituição, como é o caso das Associações de Mutuários do Sistema Financeiro de Habitação, das Associações de Consorciados etc.

Essa postura irresponsável de certos agentes econômicos, além de gerar a aglutinação dos consumidores, ensejou, não só a aglutinação de produtores ou prestadores de serviços em torno de associações pretendendo a auto-regulamentação de seus respectivos setores, entre outros objetivos igualmente nobres, mas, ainda, a iniciativa legiferante do Estado.

## Atividades do Agente de Turismo

Assim, atividades econômicas mais sensíveis aos problemas oriundos das relações de consumo e regulamentadas especificamente na legislação, passaram a ter suas responsabilidades perante o consumidor regulamentadas de acordo com suas peculiaridades setoriais. Entre essas atividades econômicas regulamentadas pelo Poder Público, encontravam-se – e ainda se encontram – as turísticas, cujos produtores são os meios de hospedagem, agências de turismo, *campings*, transportadoras turísticas e empresas organizadoras de congressos.

A norma matriz dessa regulamentação é a Lei 6.505, de 13 de dezembro de 1977, na qual se destacam alguns dispositivos tendentes à defesa do consumidor, tais como:

- a autorização para o Poder Público definir as obrigações e responsabilidades das empresas de turismo em suas relações com usuários dos serviços oferecidos (art. 3º, I);
- verificação permanente dos padrões de classificação dos empreendimentos turísticos (art. 4º);

1. Advogado pela Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. Advogado da Advocacia Joandre Antonio Ferraz. End. para corresp.: Rua Groenlândia, 197 - 01434-000 - São Paulo - SP - Brasil. Fax: (011) 887-3763.

- sujeição a penalidades administrativas aplicáveis às empresas que descumpram as obrigações contratadas.

A partir dessa Lei surgiram normas regulamentares sobre cada uma das atividades turísticas, editadas por decretos do Poder Executivo, resoluções do Conselho Nacional de Turismo<sup>2</sup> e deliberações do Instituto Brasileiro de Turismo - Embratur.

O agente de turismo, escopo desse trabalho, teve suas atividades e serviços regulamentados pelo Decreto nº 84.934, de 21 de julho de 1990, que definiu e delimitou suas atividades e responsabilidades. Por isso, para identificar adequadamente a extensão de suas responsabilidades à luz da legislação superveniente, deve-se, primeiro, identificar quais suas atividades e que tipo de relação contratual nasce delas.

Estabeleceu o artigo 2º do referido decreto que agente de turismo é todo aquele que preste todos ou alguns dos seguintes serviços:

- I - venda comissionada ou intermediação remunerada de passagens individuais ou coletivas, passeios, viagens e excursões;
- II - intermediação remunerada na reserva de acomodações;
- III - recepção, transferência e assistência especializadas ao turista ou viajante;
- IV - operação de viagens e excursões, individuais ou coletivas, compreendendo a organização, contratação e execução de programas, roteiros e itinerários;
- V - representação de empresas transportadoras, empresas de hospedagem e outras prestadoras de serviços turísticos;
- VI - divulgação pelos meios adequados, inclusive propaganda e publicidade, dos serviços mencionados nos incisos anteriores.

Além dessas atividades, o artigo 3º enumera outras atividades que poderão ser prestadas pelo agente de turismo que não configuram agenciamento de turismo:

- I - obtenção e legalização de documentos para viajantes;
- II - reserva e venda, mediante comissionamento, de ingressos para espetáculos públicos, artísticos, esportivos, culturais e outros;
- III - transporte turístico de superfície;
- IV - desembarço de bagagens, nas viagens e excursões de seus clientes;
- V - agenciamento de carga;
- VI - prestação de serviços para congressos, convenções, feiras e eventos similares;
- VII - operações de câmbio manual, observadas as instruções baixadas a esse respeito pelo Banco Central do Brasil;
- VIII - outros serviços que venham a ser especificados pelo Conselho Nacional de Turismo - CNTur.

2. Já extinto.

Portanto, agente de turismo é aquele que desenvolve todas ou algumas das atividades mencionadas no artigo 2º, do Decreto 84.934/80, sendo classificáveis, no artigo 4º, em duas categorias, conforme os serviços que prestam: Agências de Viagens e Turismo, aptas a prestar todos aqueles previstos no referido artigo 2º, e Agências de Viagens, aptas, igualmente, a prestá-los, à exceção da operação de viagens e excursões para o exterior.

Dessas atividades, portanto, nascem obrigações de índole civil, comercial e de consumo, sendo certo que, aqui, interessam as obrigações derivadas das relações de consumo, cuja eventual inobservância acarretará o dever de indenizar.

### Responsabilidade Civil no Direito Brasileiro

Estabelecidas as atividades dos agentes de turismo, cumpre analisar as responsabilidades delas decorrentes, sob o prisma da legislação geral e específica brasileira. É tarefa apenas iniciada neste artigo, mediante a análise da legislação sobre responsabilidade civil aplicada a todo e qualquer contrato e da legislação específica que informa essa atividade turística.

#### *Código Civil*

A responsabilidade nasce para o agente na medida em que, por ação ou omissão reveladora de negligência, imprudência ou imperícia, sua conduta viole um direito (decorrente de lei ou contrato) ou cause prejuízo a alguém (art. 159 do Código Civil), ressalvadas as condutas assumidas em legítima defesa ou no exercício regular de um direito reconhecido ou quando, a fim de remover perigo iminente, deteriora-se ou destrói-se a coisa alheia (art. 160, idem).

Assim, o agente de turismo que agir com negligência (descaso), imprudência (imprevidência) ou imperícia (incompetência), que são elementos componentes da culpa, estará obrigado a indenizar o prejudicado, desde que configurado o nexo entre conduta e prejuízo.

Valoriza-se o sujeito e não o dano em si, vale dizer, se o dano causado não decorre da culpa de quem o causou ou de uma violação à norma jurídica, não há dever de indenizar. Culpa há quando o agente não se comportou como se comportaria uma pessoa sensata, previdente, hábil e cuidadosa, violando, por isso, norma jurídica que ele devesse observar. Faltando qualquer desses requisitos, o dano decorrente da conduta deve ser indenizado, mesmo se o resultado não for querido por quem o causou, pois a imprudência nasce, justamente, da ausência de ponderação acerca das conseqüências de determinado ato.

Percebe-se, pela conceituação acima, que o sentido dos conceitos de negligência, imprudência e imperícia, podem variar – e variam! – de atividade para atividade, conduta a conduta. É por isso que, além da definição geral, há necessidade de maiores informações para avaliar, corretamente, se o agente agiu com culpa

ou não. Tais informações derivam dos critérios que o Direito oferece para proceder a análise, os quais podem ser gerais ou específicos.

O ponto de partida para se analisar se há culpa ou não, é procurar que norma jurídica estará sendo, eventualmente, desobedecida (Silva, 1994:69).

O Código Civil, nos artigos 1.056 a 1.061, estipula que aquele que não cumpriu sua obrigação ou deixou de cumpri-la pelo modo e no tempo devidos, responde por perdas e danos (art. 1.056), não sendo esta devida caso o dano ou a perda tenham sido ocasionados por caso fortuito ou força maior (art. 1.058), consistentes no fato necessário, cujos efeitos não era possível impedir ou evitar (§ único, art. 1058).

As perdas e danos compreendem, além do que efetivamente se perdeu, o que se deixou de ganhar (art. 1.059). Em obrigações de pagamento em dinheiro, as perdas e danos consistem nos juros de mora e custas, sem prejuízo da multa convencional (art. 1.061).

Mais uma vez, fica claro que a definição do que seja modo e tempo devidos varia de atividade a atividade, contrato a contrato, restando, ainda, buscar mais elementos para delimitar até onde vai a responsabilidade civil de qualquer cidadão submetido às leis brasileiras, em especial, do agente de turismo.

### *Código de Defesa do Consumidor*

Em sintonia com a valorização da segurança nas relações de consumo mencionada na introdução deste artigo, em 11 de setembro de 1990, foi promulgada a Lei nº 8.078, usualmente conhecida como *Código de Defesa do Consumidor* ou *Código de Proteção do Consumidor*, que veio a lume para reger todas as relações de consumo em nosso País, estabelecendo normas de proteção e de defesa do consumidor. Nascido com tão nobre desiderato, infelizmente o Código, no que concerne à prestação de serviços, deixa a desejar, na medida em que este tema é tratado de forma secundária e sem abranger a gama de serviços à disposição do consumidor, ou, tampouco, as especificidades, inclusive legais de cada serviço.

Esse aspecto é tanto mais visível quanto se adote a Lei 8.078/90 para tentar estabelecer responsabilidades de um determinado serviço já regulamentado. Saliente-se, por oportuno, que tal descompasso não é exclusividade da lei ora em comento, podendo-se dizer o mesmo da Lei Delegada nº 4/62 e sua regulamentação, que dispõem sobre a intervenção no domínio econômico, para assegurar a livre distribuição de produtos necessários ao consumo do povo.

Feita a ressalva, passa-se, então, a perscrutar no novel Código as disposições que estabelecem responsabilidades extensíveis ao agente de turismo, lembrando sempre que são disposições genéricas, comuns a todos quantos mantenham relações de consumo.

O artigo 3º define o fornecedor (em oposição a consumidor) de produtos e serviços como toda a 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. Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial (§ 1º). Serviço é qualquer atividade fornecida ao mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista (§ 2º).

Portanto, o agente de turismo é um fornecedor de serviços, posto que suas atividades não envolvem qualquer produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de bens móveis ou imóveis, materiais ou imateriais. Fornece ele o serviço consistente em intermediar a prestação de um serviço turístico colocado no mercado, mediante remuneração, como, aliás, já estipulava o Decreto nº 84.934/80.

Quanto à responsabilidade dos fornecedores de serviço, o Código, no art. 14, estabelece independentemente da existência de culpa (negligência, imprudência, imperícia, contrariando norma legal e causando dano), impondo a reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços e por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. O fornecedor só não será responsabilizado quando provar que:

I - tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. (Lei 8.078/90, § 3º, art. 14)

Distanciou-se aí o Código do Código Civil, na medida em que privilegiou a responsabilidade objetiva, ou seja, privilegiou o dano e não seu agente (responsabilidade subjetiva). Basta ocorrer o dano em virtude de defeito no serviço (imperícia) ou de informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos (negligência) para haver o dever de indenizar, salvo se provada a inexistência do defeito ou que a responsabilidade por ele é do próprio consumidor ou de qualquer outra pessoa que não o prestador.

Em linha com o até aqui exposto, nova dificuldade surge em aplicar o dispositivo, porquanto o defeito no serviço só pode ser identificado atentando-se para suas peculiaridades, ou, como no caso do agente de turismo, o que a legislação turística conceitua como elementos qualificadores dos serviços e informação turísticos.

Cumpra esclarecer que a Lei de Proteção ao Consumidor define o que é informação insuficiente ou inadequada como ver-se-á adiante. Mas antes disso, no artigo 20, o fornecedor de serviços é, também, responsabilizado por vícios decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir alternativamente e a 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 perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

Essa também é uma regra que não tem aplicação sem que, antes, se analise se a eventual disparidade entre a oferta ou mensagem publicitária e a prestação efetiva implica, para o fornecedor de serviços, tomado de *per si*, uma conduta violadora de uma norma jurídica.

Continuam faltando, assim, informações para a aplicação das regras até aqui comentadas. Abordam-se, agora, as definições relativas à oferta e à publicidade que o Código contém.

A oferta de produtos e serviços, por qualquer forma ou meio de divulgação obriga o fornecedor e integra o contrato que vier a ser celebrado, devendo assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre características, qualidades, quantidade, composição, preço e similares.

É responsabilidade do fornecedor assegurar a veracidade desses dados, que é solidária pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos, ou seja, o agente de turismo é responsável, perante o consumidor, pela má prestação do serviço cuja venda intermediou. Maior será essa responsabilidade se o agente de turismo operou a viagem ou excursão (Ferraz, 1991:29).

Ainda aqui, percebe-se que não são todas as disposições do Código que se aplicam ao agente de turismo, pois, à evidência, a prestação do serviço não comporta, por exemplo, a mensuração em quantidade, razão porquê a falta dessa informação não consubstancia propaganda enganosa, insuficiente ou inadequada.

Quanto aos contratos turísticos celebrados pelo agente de viagem, são todos típicos, ou seja, regulamentados pela legislação em vigor, não ensejando, a promulgação da Lei de Defesa do Consumidor, alteração substancial no regramento jurídico antecedente. Isto porque a Legislação Turística brasileira é legislação especial e a lei nova, que estabeleça disposições gerais ou especiais a par das já existentes, não revoga nem modifica a lei anterior (§ 2º, do artigo 2º, da Lei de Introdução ao Código Civil), salvo se a revogar expressamente, vale dizer, quando mencione expressamente a lei especial já existente (§ 1º).

Ora, a Lei 8.078/90 não revogou, expressamente, qualquer norma da Legislação Turística então existente, até porque seria um contrasenso revogar uma legislação específica para substituí-la por uma geral e mais imprecisa.

Em suma, o Código de Defesa do Consumidor, determinou a responsabilidade do prestador de serviço pelo defeito na prestação do serviço, pela prestação de informação inadequada ou insuficiente, pela propaganda enganosa e pelos danos ou prejuízos que seus prepostos ou representantes autônomos possam vir a causar ao consumidor. A isso se chama responsabilidade solidária, que o Código Civil já previa, e que o Código do Consumidor minudenciou.

Portanto, fica demonstrado que, em nosso entendimento, as disposições genéricas que são da Lei 8.078/90, a par de terem aplicação subsidiária à Legislação Turística, não permitem identificar a extensão da responsabilidade civil do agente de turismo, posto que, como viu-se acima, para que o dano enseje reparação, deve-se encontrar a norma jurídica contrariada ou que deveria ser observada e não foi. Deve-se realçar, outrossim, que, mesmo a disposição referente à responsabilidade objetiva, constante no artigo 14, do Código do Consumidor, aludida alhures, não

tem aplicação quando conflite com a legislação especial.

E é assim, porque todo o regramento do que seja defeito na prestação de serviços turísticos está na legislação especial, como não se cansa de repetir.

### Legislação Turística

Como mencionado no item II do presente artigo, a norma matriz, hoje, de toda a legislação turística brasileira é a Lei 6.505, de 13.12.1977, a qual delegou a regulamentação das diversas atividades turísticas ao Poder Executivo, que expediu o Decreto 84.934, de 21.07.1980, dispondo sobre as atividades e serviços das Agências de Turismo, em plena vigência no tocante às suas relações com o consumidor.

Expôs-se, antes, quais as atividades que caracterizam as Agências de Turismo, quais as atividades que elas podem exercer, além das que lhes são próprias, bem como sua classificação em Agências de Viagens e Turismo e Agências de Viagens.

Expôs-se, também, que a responsabilidade civil, no Direito Brasileiro, necessita do dano e que seja ele causado por uma conduta (ação ou omissão) negligente, imprudente ou sem perícia, que agrida ou não observe uma norma jurídica. Na busca de quais as normas jurídicas que o agente poderia infringir ou não observar enquanto prestador de serviços, examinou-se o Código Civil, que estabelece genericamente essas obrigações e o Código do Consumidor, específico em relação ao Código Civil, mas também genérico quanto às obrigações decorrentes do fornecimento de serviços turísticos, ressaltando, inclusive, em seu artigo 7º, que os direitos nele previstos não excluem outros decorrentes de tratados e convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, e de regulamentos expedidos pelas autoridades competentes.

Assim, chega-se às obrigações do agente de turismo para com os consumidores (por oposição, direitos dos consumidores), inseridas nos artigos 17 a 19, do mencionado Decreto.

O artigo 17 determina tais obrigações, que são:

- I - cumprir, rigorosamente, os contratos e acordos de prestação de serviços turísticos com os usuários ou outras entidades turísticas;
- II - exercer as atividades de acordo com as diretrizes estabelecidas na Política Nacional de Turismo;
- III - conservar suas instalações em adequadas condições de atendimento ao usuário, assim como os padrões de conforto, serviços e preços estabelecidos neste Decreto e nos atos dele decorrentes;
- IV - mencionar, em qualquer forma impressa de promoção ou divulgação de viagens e excursões:
  - a) quando destinadas ao exterior, o nome e número de registro de Agência de Viagens e Turismo, responsável pela operação (art.2º, inciso IV);
  - b) em qualquer caso, os nomes e números de registro das Agências autorizadas a vendê-las ao público;

- c) a categoria em que estiverem classificados os equipamentos e serviços utilizados;
- d) manter em suas instalações cópia da legislação turística pertinente e, em local visível, cópia do certificado de registro.

O artigo 18 estabelece as responsabilidades do agente de turismo, ressalvando os casos de comprovada força maior e a expressa responsabilidade concorrente de outras entidades. A agência organizadora e promotora do serviço turístico será sempre a principal responsável pela sua prestação efetiva, pela sua liquidação junto aos prestadores de serviços e pelo reembolso aos usuários pelos serviços não prestados na forma e na extensão contratadas. As obrigações assumidas para execução de serviços turísticos que se realizarem total ou parcialmente, no Exterior serão de exclusiva responsabilidade da Agência de Viagens e Turismo e, no caso de operações rodoviárias, realizadas em maior parte no território nacional e apenas complementadas em países limítrofes, da Agência de Viagens e Turismo ou da Agência de Viagens, conforme o caso.

Por fim, o art. 19 dispõe sobre a responsabilidade da agência de turismo pelos atos de seus prepostos, inclusive os praticados por terceiros por elas contratados ou autorizados, ainda que na condição de autônomos, assim entendidas as pessoas físicas por elas credenciadas, tácita ou expressamente.

Ora, como visto, a responsabilidade do agente de turismo, dada pela legislação especial, não difere, em seus termos essenciais, daquela constante do Código do Consumidor. O que ocorre, isso sim, é que o conceito de prestação de serviço difere, bastante, por suas peculiaridades, do conceito de serviço que aquele código adota.

Com efeito, a Deliberação Normativa nº 161, de 09 de agosto de 1985, da Embratur, considerando a necessidade de regular o relacionamento comercial entre a agência de turismo e seus usuários, para operação de viagens e excursões turísticas, e regulamentando em seu âmbito o Decreto 84.934/80, estabeleceu, em seu Anexo I, as *condições gerais* e, no Anexo II, as *condições específicas* da prestação desses serviços.

O Anexo I, de uso obrigatório para todas as agências de turismo que operem ou vendam excursões, estabelece todas as responsabilidades contratuais decorrentes do relacionamento entre o usuário e o prestador de serviços. São CONDIÇÕES GERAIS, aplicáveis a qualquer prestação de serviços turísticos e devem ser entregues aos passageiros independentemente de solicitação.

Essas condições gerais repetem o Decreto, acrescentando que é a agência de turismo que opera a viagem ou excursão – e não a eventual vendedora de seus programas – a principal responsável, perante a Embratur, pela execução, na forma e qualidade constantes das ofertas ou divulgações realizadas e dos acordos ajustados com os usuários, dos serviços incluídos no preço da viagem ou excursão constantes das *condições específicas* ou *descrição dos programas*.

O Anexo I também esmiuça quais os serviços incluídos numa viagem ou excursão, e pelos quais deve se responsabilizar se estiverem incluídos no programa, como sendo, transporte, hospedagem, refeições, traslados, passeios locais e demais

serviços turísticos similares, pelo transporte e garantia das bagagens dos participantes salvo as responsabilidades sobre objetos pessoais quando e enquanto diretamente transportados pelos usuários, e sobre as bagagens após seu despacho em equipamento de transporte de linha regular ou sua entrega no meio de hospedagem.

O Anexo II, também de uso obrigatório e que deve ser entregue ao cliente, estabelece as *condições específicas* ou *descrição do programa*, ou seja, dessas *condições*, ou dessa *descrição* do programa que o usuário estará comprando devem constar, para cada viagem ou excursão operada, os seguintes itens:

- identificação das agências de turismo operadora e vendedora;
- especificação da programação diária completa oferecida, com descrição dos traslados, passeios locais e visitas incluídos, bem como deslocamentos principais, com a previsão do período em que serão realizadas, e os meios de hospedagem de turismo que serão utilizados;
- quais os serviços incluídos no preço, sendo obrigatório todos aqueles assim especificados no roteiro, mencionando o tipo e a categoria dos meios de hospedagem e dos veículos que serão utilizados; o transporte da bagagem, tanto em transporte rodoviário quanto aéreo; taxas e ingressos para visitação de museus e atrativos turísticos, quando citados no roteiro a ser percorrido; e taxas de embarque e desembarque nos aeroportos e portos, quando existirem deslocamentos aéreos e hidroviários constantes desses roteiros;
- os serviços não incluídos no preço e que serão pagos ao prestador do serviço diretamente pelo usuário ou participante;
- especificação das datas previstas para o início do programa de viagem ou excursão e sua duração, podendo o operador indicar essas informações apenas na tabela de preços do programa;
- o preço do programa de viagem ou excursão, que deve constar em sua tabela de preços, informando, obrigatoriamente, o preço total por modalidade de acomodação em meios de hospedagem (acomodação simples, dupla, etc), o preço da parte aérea e da parte terrestre, quando for o caso de excursão internacional, e o financiamento e suas condições; ficando a critério do operador a fixação ou publicação em outros locais;
- as hipóteses de alteração ou cancelamento do programa previstos no Anexo I, mencionado acima;
- o prazo para apresentação de reclamações decorrentes da contratação ou execução, que deverão ser apresentadas por escrito até 15 dias após a data do término.

Salienta-se mais uma vez que as *condições gerais* e as *condições específicas* devem *sempre* ser entregues ao usuário, esta última *com prazo de validade*.

Estabelecidas, então, as condições, gerais e específicas, para a prestação dos serviços do agente de turismo, que não estão contidas em nenhuma legislação geral, cumpre salientar o grande diferencial da prestação de serviços turísticos em relação às disposições gerais do Código Civil e do Código do Consumidor. Esse diferencial caracteriza-se pela possibilidade que a legislação admite de alteração ou cancelamento do programa vendido. Claro está que são condições bastante específicas. Essas alterações podem ocorrer, quanto à seqüência do programa, para manter ou melhorar a qualidade da programação ou atender caso fortuito ou de força maior, devidamente comprovados.

Quanto ao preço da viagem ou excursão, é lícito ao agente de turismo alterá-lo quando resulte de variação, no caso de programas que se realizem parcial ou totalmente no Exterior, decorrente da diferença entre a cotação do preço em moeda brasileira e em moeda estrangeira em que a excursão deverá ser paga no Exterior, ocorrida no período compreendido entre a data do contrato e a data de liquidação total do preço contratado ou do pagamento integral do preço, que não deverá exceder à data prevista para a realização do programa. Poderá, ainda, fazê-lo quando:

- houver aumento de tarifas autorizadas pelos órgãos governamentais competentes, ocorrido nos preços de passagens aéreas, marítimas, fluviais, lacustres, ferroviárias ou rodoviárias, desde que a utilização destes, no período previsto para a realização da viagem ou excursão, não ocorra no prazo de validade dos preços anteriores, conforme previsto na legislação própria de transporte de que se tratar;
- aumento de preços de hotéis no Exterior, em descumprimento a acordo anteriormente firmado com o agente de turismo, desde que prévia e devidamente justificados perante a Embratur.

Por outro lado, para que se cancele a viagem ou excursão, a Deliberação Normativa 161/85 determina quais as motivações que tanto o usuário ou o agente de turismo podem adotar, um em relação ao outro, inclusive com os procedimentos que deverão ser adotados conforme o caso.

### *Legislação Aeronáutica*

Por derradeiro, cabe ainda mencionar, por se ter vulgarizado ultimamente, quais as responsabilidades do agente de turismo perante o usuário, decorrentes do transporte aéreo que, como visto, pode fazer parte do pacote de serviços da viagem ou excursão.

No mais das vezes, os atrasos no pouso ou decolagem das aeronaves geram

a falsa convicção de que estaria sendo descumprido o contrato da viagem ou excursão celebrado com o agente de turismo e, conseqüentemente, caberia o direito de pleitear indenização diretamente a ele.

Entretanto, é necessário que se atente para o texto do artigo 18, do Decreto nº 84.934/80, que ressalva a responsabilidade civil quando existir expressa responsabilidade concorrente de outras entidades. No mesmo sentido o item 1.1.2, do Anexo I, da Deliberação Normativa nº 161/85, expressamente indica que haverá responsabilidade concorrente de empresas prestadoras de serviços turísticos, contratadas pela agência de turismo operadora do programa, quando os serviços se realizarem em território nacional e essa responsabilidade for prevista na legislação de turismo ou correlata em vigor.

Nesse sentido é que deve ser trazido à liça as determinações do Código Brasileiro de Aeronáutica, legislação especial, portanto, que no seu artigo 257, estipula e limita a responsabilidade do transportador, em relação a cada passageiro e tripulante, no caso de atraso do transporte, a cento e cinquenta Obrigações do Tesouro Nacional, que em moeda de hoje, considerando que o Código foi promulgado em 19 de dezembro de 1986, atinge, aproximadamente, a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais). Esse limite, diga-se, decorre da Convenção de Varsóvia, de 1929, alterada pelo Protocolo de Haia, de 1955, alterada pela Convenção de Guatemala, de 1971, alterada pelos Protocolos 1, 2, 3 e 4 de Monteral, de 1975. É, assim, uma estipulação acolhida em nosso Direito, por força de uma convenção internacional que o Brasil assinou.

Mas fica, ainda, uma questão: O que se considera atraso no transporte aéreo de passageiro, para efeito da indenização citada?

O mesmo Código Brasileiro de Aeronáutica informa, em seu artigo 230, que o atraso na partida, por mais de quatro horas, obriga o transportador a embarcar o passageiro em vô que ofereça serviço equivalente, para o mesmo destino, se houver, ou restituirá, de imediato (após as quatro horas), se o passageiro assim preferir, o valor da passagem, independentemente da indenização do artigo 257.

Bem, pelo exposto, ainda assim o agente de turismo responde solidariamente com o transportador aéreo, quando houver defeito na sua prestação de serviço? Entende-se que não, pois o art. 233 considera que a execução do transporte aéreo compreende a operação de embarque, desde quando o passageiro, já despachado no aeroporto, transpõe o limite da área destinada ao público em geral, e a operação de desembarque, entendida como iniciando-se com a saída de bordo da aeronave e terminando no ponto de interseção da área interna do aeroporto e da área aberta ao público em geral.

Dentro destes limites a responsabilidade civil é toda do transportador, por força da legislação especial que é o Código Brasileiro de Aeronáutica, não estando o passageiro, ao sair da área reservada ao público em geral, sob a responsabilidade do agente de turismo, mas sim do transportador aéreo, cujo contrato também é típico e não admite derrogações não expressas.

Aliás, não caberia mesmo tal solidariedade, porquanto a culpa concorrente

eventualmente estabelecida em legislação extravagante, é, em virtude da legislação especial, exonerativa da responsabilidade civil para o agente de turismo.

### Conclusão

Assim, fixadas as obrigações a serem cumpridas em razão do regime jurídico próprio do setor turístico, especialmente do agente de turismo, devem estes, ainda, quanto à oferta dos serviços, observar o disposto no Código de Defesa do Consumidor naquilo em que não conflite, diante da especificidade dos serviços envolvidos, com o regramento específico da Legislação Turística.

Portanto, quer as disposições das *condições gerais*, quer das *específicas*, devem observar cinco requisitos estabelecidos pelo mencionado Código, para que a informação seja repassada ao usuário. São eles:

- *veracidade*: todas as informações devem ser verdadeiras. Se o serviço não for prestado de acordo com as *disposições específicas* apresentadas caracteriza-se o vício na qualidade do serviço;
- *clareza*: o usuário deve entender o que está escrito. O setor de turismo, justamente pela sua especificidade, tem jargão próprio que, na maioria das vezes, o usuário não compreende. Isso significa que mesmo que a informação seja verdadeira, mas não seja entendida, haverá defeito passível de responsabilização;
- *precisão*: significa informar de forma individualizada todos os direitos e obrigações dos operador e vendedor e dos usuários. Por exemplo, informar que o atraso no pagamento do preço implica multa é perfeitamente verdadeiro e claro mas não é *preciso* se não informar o percentual ou o montante dessa multa. Na mesma linha, informar o valor do financiamento e de suas parcelas, sem informar a taxa de juros aplicada, constitui informação defeituosa passível de responsabilização;
- *ostensividade*: esse requisito diz respeito às famosas “letras miúdas” dos contratos em geral. Todas as informações passadas aos usuários devem ser por este facilmente identificáveis, dispensando qualquer esforço para sua localização ou leitura;
- *vernaculidade*: apesar deste termo ser em si pouco compreensível, ele quer significar que todas as informações prestadas ao usuários devem estar redigidas em português, sendo aconselhável evitar os termos em inglês, salvo se com tradução, tão comuns entre os prestadores de serviços turísticos. (Coelho, 1991:151)

Isto posto, estabelecido que a responsabilidade civil, no direito brasileiro, precisa de requisitos sem os quais não se caracteriza o dever de indenizar.

estabelecido, ainda, que o exercício de um direito ou a observância de uma norma jurídica especial não consubstanciam ato ilícito que enseje aquele dever decorrente da responsabilidade civil, firma-se o entendimento de que, em suas relações com o consumidor, o agente de turismo deve, sempre, observar, em primeiro lugar a Legislação Turística que regulamenta sua atividade, inclusive em suas relações de consumo e, subsidiariamente, naquelas disposições genéricas que não conflitem com seu regramento específico, o Código do Consumidor; não tendo este derogado, revogado ou ab-rogado a Legislação Turística, nos termos do § 2º, do artigo 2º, da Lei de Introdução ao Código Civil.

### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- COELHO, Fábio Ulhoa. 1991. Comentários aos arts. 28 a 45. In: OLIVEIRA, Juarez de (coord.). *Comentários ao código de defesa do consumidor*. São Paulo: Saraiva.
- FERRAZ, Joandre Antonio. 1991. *Manual de esclarecimentos. Turismo no código de defesa do consumidor*. São Paulo: SET.
- SILVA, Caio Mário da. 1994. *Responsabilidade civil de acordo com a Constituição de 1988*. 5 ed. Rio de Janeiro: Forense.