

## Consumidor Direito + Grita

Nesta quarta-feira (22), comemora-se o Dia do Agente de Viagens, aquele profissional que pode executar a viagem dos seus sonhos. Mas, se o passeio virar pesadelo, saiba que está protegido pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) e que situações de falha na prestação de serviço e práticas abusivas podem ser punidas

# Pacotes de viagem sem furos

» LUIZ FRANCISCO\*

Nesta quarta-feira (22), é celebrado o Dia do Agente de Viagens, data que homenageia os profissionais que planejam, organizam e viabilizam experiências turísticas, com suporte, segurança e consultoria personalizada. Isso é o que espera todo turista com vontade de conhecer seu país ou o exterior. Mas é preciso estar atento a falhas na prestação do serviço e a situações abusivas que acabam tornando a viagem um pesadelo.

De acordo com o site Consumidor.Gov, mantido pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça, foram registradas 1.247 reclamações com relação a agências de viagens só neste mês de abril, com média de 71,45% de índice de solução. O advogado Max Kolbe, especialista em direito do consumidor, informa que o mercado de turismo apresenta padrões recorrentes de conflitos que incluem atraso e cancelamento de voos; overbooking (quando a prestadora vende mais serviços do que a capacidade permite); descumprimento da oferta; dificuldades de reembolso e cobranças abusivas em cancelamentos.

O advogado esclarece que as agências de viagens possuem uma “estrutura jurídica” consolidada para proteção do consumidor. Isso significa que a legislação tem a solução do problema, mas é importante que o viajante saiba lidar com a situação frustrante. “Em regra, o consumidor, inicialmente, tenta soluções parciais, o que acaba levando à judicialização”, afirma Max Kolbe. “Um erro comum é a ausência de documentação adequada do ocorrido, o que fragiliza eventual demanda.”

Pelo conhecimento jurídico que tem, o advogado Claudinei José conseguiu restituir o valor do cancelamento de passagens aéreas. Ele narra que comprou um pacote de viagem para Cartagena, na Colômbia, e conta que cancelou o serviço após adoecer e que a empresa cobrou uma taxa “abusiva” pela rescisão. “O valor da passagem total foi de R\$ 6.512 e cobraram uma penalidade de R\$ 5 mil, o que é cerca de 80% do valor, de uma maneira totalmente impessoal, pois eu pedi a rescisão e me mandaram esse cálculo absurdo”, relata.

Claudinei entrou com ação judicial, que determinou que a agência de viagens devolvesse, ao consumidor, um valor de R\$ 4.728,40,



G O M E Z

considerando o valor total pago pelos bilhetes, descontados apenas 5% de multa fixada. “Eu me senti lesado pelo desconto abusivo e fiquei pensando o quanto essas empresas ganham com o desconhecimento das pessoas que deixam para lá”, declara. “Para mim, foi fácil por eu ser advogado, mas imagino a quantidade de gente que não procura seus direitos.”

Sobre as taxas de cancelamento, Max Kolbe explica que a jurisprudência brasileira entende que multas rescisórias com valores altos são abusivas. “Embora não haja um percentual fixo na lei, os tribunais costumam considerar razoável a retenção entre 10% e 20% do valor pago, podendo chegar a 25% em situações específicas, mas percentuais superiores tendem a ser considerados abusivos, salvo prova de prejuízo efetivo”, afirma o especialista.

O direito de arrependimento previsto no art. 49 do Código de

Defesa do Consumidor (CDC), que permite ao consumidor cancelar o contrato sem justificativa em um prazo de sete dias, é aplicado nessas situações, mesmo que a contratação seja realizada fora do estabelecimento comercial, como WhatsApp, telefone ou site. “O reembolso deve ser integral e imediato, ressalvadas questões operacionais de meios de pagamento, sendo vedada qualquer penalidade”, explica Max Kolbe.

### Erro

Alguns casos podem gerar indenização por danos morais. Uma agência de viagem e uma companhia aérea foram condenadas a reparar a engenheira civil Zaine Santos após não disponibilizarem ingressos de um parque de diversões na data prevista.

A consumidora conta que comprou um pacote de viagens para

comemorar o aniversário do sobrinho em Orlando, nos Estados Unidos. Segundo ela, o pacote incluía ingressos para um parque de diversões, mas o que era para ser uma celebração virou frustração. “Essa viagem foi terrível, porque ainda fiquei esperando sete horas para sair do aeroporto por conta do processo de documentação”, relata a engenheira. “A agência de viagens não comprou meu ingresso para o parque, o que não me deixou entrar para comemorar”, relembra.

O caso foi levado à Justiça, onde a engenheira foi reparada por danos morais por descumprimento do contrato da agência de viagens e prestação deficitária da companhia aérea. Nesse contexto, a indenização foi paga de forma solidária, pois a falha no serviço foi responsabilidade das duas empresas.

O especialista em direito do consumidor Marcelo Lucas explica que, mesmo que a agência de

viagens não tivesse descumprido o contrato, a empresa se responsabiliza por voos atrasados e overbooking em hotéis. “O consumidor pode exigir a solução da agência diretamente, sem precisar correr atrás de cada fornecedor”, afirma o advogado. “A empresa, depois, se volta contra quem causou o dano, porque a obrigação de provar é dela, não do cliente.”

O advogado, entretanto, esclarece que existe uma distinção de responsabilidade entre os sites intermediadores. Os portais que apenas emitem passagens, com bases em buscas na internet, tendem a ter obrigação mais limitada, mas se a página oferece pacotes, recomendações ou combinações de serviços, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) entende que o site integra a cadeia de fornecimento e responde solidariamente. “A lógica é simples: se lucrou com a venda, responde pelo produto”, declara o especialista.

Ele informa, também, que o consumidor tem direito “imediato” à execução forçada do que foi prometido, conforme o art. 20 do CDC, que obriga a agência de viagens a solucionar o descumprimento do contrato. “Foto de quarto com vista para o mar que vira quarto dos fundos, passeio cancelado sem substituto, traslado que não aparece... Tudo isso gera direito a indenização por danos materiais e morais”, explica.

Isso inclui as situações de falência da companhia aérea ou do resort antes da viagem, pois a agência vendeu um pacote completo e deve entregar “alguma coisa”, mesmo que seja um realocamento do serviço equivalente ou a devolução dos valores pagos. “A falência do fornecedor é risco do negócio da agência, não do consumidor”, esclarece.

Marcelo Lucas também afirma que a agência tem a obrigação de orientar o cliente sobre requisitos de entrada no destino, isso quer dizer que, se a empresa falhou nessa informação e o consumidor perdeu a viagem ou teve prejuízos, é um caso que gera indenização. “A ignorância não é escusa para o fornecedor, mas para o consumidor pode ser, desde que demonstre que confiou nas orientações recebidas.”

### Reclamação

Max Kolbe, advogado especializado em direito do consumidor, destaca que o cliente tem um prazo, em regra, de até cinco anos para buscar indenização com base no CDC, mas os dias são contados após o conhecimento do problema ou do dano.

Ele também orienta que, diante do problema, o consumidor deve comunicar imediatamente o fornecedor, exigir solução formal, registrar provas, guardar todos os documentos, abrir reclamação em canais oficiais e, se necessário, ingressar com ação judicial.

“Como ponto adicional, ressalto que o consumidor moderno precisa agir de forma estratégica, ler contratos, exigir confirmação por escrito, evitar pagamentos informais e compreender que, no direito do consumidor, a informação é tão importante quanto o próprio serviço contratado”, afirma. “Isso é o que, na prática, separa um problema de uma indenização bem-sucedida.”

\* Estagiário sob a supervisão de Tharsila Prates

### » QUEM DISSE, BERENICE

## MAQUIAGEM DANIFICADA

A consumidora Manuela Alves relata problemas com o pó compacto comprado na Quem Disse, Berenice. “Em poucos dias de uso, quebrou, mesmo sem cair”, conta. “Através do site eles nunca me responderam, já tem mais de um mês.”

### Resposta da empresa:

“É um caso que já temos ciência, iremos checar com a cliente seus desdobramentos”, afirma, em nota.

### Resposta do consumidor:

Eles entraram em contato, e a consumidora ganhou um novo produto.



### » LATAM

## PAGAMENTO INDISPONÍVEL

O consumidor José Bonifácio dos Santos relata que o aplicativo da Latam está com problemas para finalizar uma transação. “É para uma viagem para Natal (RN), mas, quando seleciona a opção de pagamento, há um bloqueio”, conta. “Já reclamei e não adiantou.”

### Resposta da empresa:

“A Latam informa que entrou em contato com o cliente, e o caso foi resolvido”, afirma a companhia aérea, em nota.

### Resposta da consumidora:

O consumidor conta que conseguiu realizar o pagamento pelo computador, mas o aplicativo no celular está com falha.

### RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.dfg@dabr.com.br](mailto:consumidor.dfg@dabr.com.br)
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

### Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852