

Os cuidados que fornecedor e consumidor devem tomar nos pacotes de viagens. Por Fabíola Meira, advogada

O verão e as férias chegaram e a vontade de viajar e descansar desperta o desejo de conhecer novos lugares e novos passeios, seja em companhia dos filhos, dos amigos ou mesmo sozinho.

Considerando que férias deve ser sinônimo de prazer e de lazer, é importante que as agências de viagens estejam preparadas para oferecerem programações prestando todas as informações necessárias para que o tão sonhado passeio não se transforme numa frustração de expectativa para os consumidores.

Entre os principais problemas que encontramos nestas contratações temos a falta de informação sobre as reais e atuais condições de hotéis oferecidos em pacotes. Como exemplo, podemos citar: (a) não funcionamento de todas as piscinas, áreas de lazer ou de descanso, quadras de esportes etc; (b) impossibilidade de hospedagem de crianças de determinada faixa etária; (c) distância até os principais pontos turísticos e dificuldade de meios de locomoção; (d) não aceitação de animais, entre outros aspectos que são primordiais no momento da contratação, onde a falta de determinada informação sobre estas condições pode gerar grandes problemas ao consumidor.

Tenha-se presente que tais dados essenciais do hotel, pousada ou outro meio de acomodação devem ser informados pelo agente de viagem, ou seja, não deve aguardar que o consumidor faça estes questionamentos, pois muitas vezes, estas dúvidas só surgem após a contratação.

Assim, considerando que pelo Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor tem o dever de transparência e de informar de maneira clara e objetiva as características de seu produto e serviço, bem como, de forma a evitar um pedido de rescisão contratual por falta de informação essencial, é imprescindível que a agência verifique junto aos hotéis oferecidos eventuais restrições ou condições especiais de hospedagem e repasse estes dados ao interessado na viagem.



Por outro lado, o consumidor que não receber informações detalhadas da viagem e da hospedagem, não deve finalizar a contratação sem que suas dúvidas sejam esclarecidas e devidamente confirmadas.

Para viagens de avião, ultimamente, verificou-se um grande aumento de passageiros que nunca haviam viajado por este meio de transporte, motivo pelo qual, novos problemas surgiram, como por exemplo: (a) informações sobre horários de chegada no aeroporto para realização de check in, (b) número permitido de bagagens por passageiro, assim como o respectivo peso de cada mala, (c) produtos que podem ou não ser embarcados como bagagem de mão ou mediante despacho com a mala, (c) documentos válidos exigidos para o embarque, principalmente internacional, (d) vacinas que devem ser tomadas antecipadamente para ingresso em alguns países.

Assim, considerando que a responsabilidade estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor é solidária, ou seja, todos os integrantes daquela relação contratual ou pacote de viagens, todos os envolvidos na “cadeia de consumo” respondem pelos danos sofridos e pelas dificuldades enfrentadas pelos passageiros, portanto, ainda que a agência de viagens entenda que algumas informações devam ser prestadas pela companhia aérea, é primordial que assuma a postura de agir preventivamente e com boa-fé, no sentido de também prestar estas informações e garantir que o consumidor teve ciência plena destas condições de embarque e encerrou a contratação sem qualquer dúvida.

No tocante aos cruzeiros, em experiências relatadas por responsáveis pelo embarque, verifica-se um alto número de passageiros que são impedidos de embarcar e chegam a chorar e se desesperar em meio ao terminal por não receberem previamente informações sobre: (a) a documentação necessária que deve ser apresentada, principalmente para passeios de navio que ultrapassam as fronteiras do país, como América do Sul e mesmo para os países europeus; (b) autorização para que menores possam viajar sozinhos; (c) horário de apresentação para o embarque; (d) necessidade de cartão de crédito internacional, entre outras.

Muitas vezes algumas informações são prestadas no verso do voucher, no entanto, nota-se um significativo número de passageiros idosos em viagens de navio, razão pela qual, informações escritas em letras pequenas e sem que o agente de viagens destaque estas exigências previamente no momento da contratação, são consideradas insuficientes e, portanto, os fornecedores responderão pelos danos sofridos por estes passageiros.

Portanto, para evitar qualquer alegação de falta de informação, é importante que a agência de viagens elabore um pequeno manual, com letras grandes e em destaque, contendo as principais condições e restrições impostas para o embarque e para o passeio. A agência, por precaução, deve exigir que o consumidor assine uma das vias do manual, como forma de garantir que ele realmente recebeu estas informações de seus funcionários.

Por fim, vale dizer que na impossibilidade de viajar, ou seja, quando o consumidor manifestar o desejo de cancelar a viagem (sem que o cancelamento esteja relacionado com alguma falha na prestação do serviço ou falta de informação), é importante que quando da contratação ele seja previamente informado sobre as condições, prazos e multas pelo cancelamento. A jurisprudência tem admitido a retenção pela agência entre 10% a 20% da quantia paga pelo total da viagem, quantia esta que varia de acordo com o prazo em que a viagem foi cancelada e a data em que se realizaria.

Estas são as principais considerações sobre como evitar as temidas “férias frustradas”, no entanto, nota-se que fornecedores poderão evitar reclamações de seus consumidores se prestarem esclarecimentos sobre dados e condições especiais da viagem, o que, inclusive, gerará confiança entre as partes e certamente este consumidor se sentirá mais tranquilo em buscar novamente este fornecedor para uma viagem.

Por outro lado, embora seja dever do fornecedor prestar alguns esclarecimentos e, ainda que este consumidor possa ingressar com uma ação para cobrar os prejuízos sofridos, na maioria das vezes, nenhuma quantia será suficiente para reparar ou trazer de volta uma viagem em família (quando todos conseguiram conciliar suas férias), uma lua de mel ou mero fim de semana de folga, portanto, recomenda-se que os consumidores exijam informações sobre horários de embarque, documentação e vacinas necessárias, funções ativas dos hotéis e multas na hipótese de cancelamento.

Durante a viagem, na ocorrência de qualquer problema (aluguel de carro, impossibilidade de realização de passeis já pagos, não cobertura pela assistência viagem contratada de algum infortúnio ocorrido), recomenda-se que o consumidor, na primeira oportunidade, envie um e-mail ou entre em contato com a agência para relatar o ocorrido e exigir que quando de seu retorno estas questões já estejam sendo resolvidas.

Fabiola é Advogada associada do escritório Braga Nascimento e Zilio Advogados Associados, Mestre em Direitos Difusos e Coletivos pela PUC/SP – área de concentração Direito das Relações de Consumo, Especialista em Relações de Consumo pela PUC/SP – COGEAE, Professora assistente do Curso de Relações de Consumo da PUC/SP - COGEAE, Coordenadora da obra coletiva – “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”, publicado pela Editora Verbatim