
PACOTE DE TURISMO NÃO CUMPRIDO — INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - CABIMENTO**RESUMO**

- O Código de Defesa do Consumidor tem como finalidade regular as situações jurídicas existentes entre consumidor e fornecedor, decorrentes, exclusivamente, das relações de consumo entre eles estabelecidas, entendidos como objetos de tais relações a prestação de serviços e o fornecimento de mercadorias. - Em se tratando de responsabilidade civil, as normas e princípios elencados pela Lei 8.078/90 têm aplicação aos casos em que o dano a ser reparado teve origem exclusiva na relação de consumo estabelecida entre as partes (consumidor/fornecedor). Ou seja, é a natureza jurídica do ato firmado entre as partes que dirá se aquela relação é ou não de consumo e, conseqüentemente, se os sujeitos envolvidos no negócio são consumidor e fornecedor. - Vê-se, portanto, que o conceito de consumidor e fornecedor tem caráter subjetivo, sempre dependente do tipo de relação entre eles firmada. Não é a categoria em que se enquadra a pessoa física ou jurídica que dirá se ela é ou não fornecedora de produtos ou prestadora de serviços. - No caso dos autos, inexistente dúvida acerca da incidência das normas protecionistas do consumidor na relação existente entre as partes litigantes. É que se trata de um contrato de turismo, em que a empresa especializada nesse ramo obriga-se para com o consumidor a desempenhar o serviço da forma como foi ajustada, sob pena de responsabilidade. - Sobre a temática, ensina ROBERTO SENISE LISBOA: "O contrato de turismo é muito utilizado na sociedade moderna de consumo. Por meio de contrato de pacote turístico, o consumidor adere ao roteiro de viagem previamente traçado pelo fornecedor, bem como ao meio de transporte, ao local e às condições de estadia e ao prazo de permanência nos lugares previamente ajustados, até o retorno ao ponto de saída. Desde logo, percebe-se que o contrato de turismo alberga o cumprimento de uma série de outros negócios jurídicos celebrados entre o fornecedor imediato e os fornecedores mediatos (contrato de transporte aéreo, de transporte terrestre, o local de hospedagem e assim por diante). O descumprimento das obrigações assumidas pelo fornecedor poderá ensejar a tutela específica em benefício do consumidor, constante do art. 84 da Lei 8.078/90, exigindo o julgador o cumprimento da avença". (Contratos difusos e coletivos. 2. ed. São Paulo: Ed. RT, 2000. p. 394) - Pelo Código de Defesa do Consumidor, existem duas espécies de responsabilidade civil: a responsabilidade pelo fato do produto e do serviço e a responsabilidade pelo vício do produto e do serviço. A primeira é derivada de danos do produto ou serviço, também chamados de acidentes de consumo (extrínseca). A segunda, derivada de vício do produto ou serviço (intrínseca), tem sistema assemelhado ao dos vícios redibitórios, ou seja, quando o defeito torna a coisa imprópria ou inadequada para o uso a que se destina, há o dever de indenizar. (CARLOS ROBERTO GONÇALVES. Responsabilidade civil. São Paulo: Saraiva. p. 280) - Fora desses casos, não há falar em responsabilidade civil regulada pelo Código de Defesa do Consumidor. - No caso dos autos, a indenização pleiteada decorre de vício do serviço, eis que o mesmo não se prestou para a finalidade que dele o consumidor esperava. Com efeito, se o pacote turístico contratado pelos autores lhes asseguravam o direito a um determinado percurso turístico, para a visita a cidades européias previamente escolhidas, certamente houve uma má qualidade na prestação de serviço, se o cumprimento não se deu como ajustado. Não se pode olvidar que a alteração injustificada de um roteiro turístico causa profundo constrangimento à parte lesada, ainda mais se é de cunho internacional, pois se presume maior o desconhecimento do lugar e a dificuldade de comunicação. - Vários são precedentes jurisprudenciais sobre a matéria, "in verbis": "Responsabilidade civil. Agência de turismo. Pacote turístico. Serviço prestado com

deficiência. Dano moral. Cabimento. Prova. Quantum. Razoabilidade. Recurso provido. I - A prova do dano moral se satisfaz, na espécie, com a demonstração do fato que o ensejou e pela experiência comum. Não há negar, no caso, o desconforto, o aborrecimento, o incômodo e os transtornos causados pela demora imprevista, pelo excessivo atraso na conclusão da viagem, pela substituição injustif

EMENTA

Não há negar o desconforto, o aborrecimento, o incômodo e os transtornos causados pela substituição injustificada do roteiro programado e pela omissão da empresa de turismo nas providências. O dano moral puro atinge, fundamentalmente, bens incorpóreos, a exemplo da imagem, da honra, da privacidade, da auto-estima. Nesta contingência, compreende-se a imensa dificuldade em provar a lesão. Daí não ser necessário à vítima demonstrar a efetiva existência do dano. O dano moral puro, para não deixar seus domínios e passar à província do dano moral reflexo, cingir-se-á à existência do próprio ilícito, ou seja, decorre "in re ipsa", vale dizer, do próprio registro do fato inexistente.

NOTA DA REDAÇÃO

RT