



O dever do fornecedor de informar sobre a necessidade de obtenção de visto em viagens internacionais

Acadêmico: Cássio N. Martin

Grupo de Pesquisa CNPq - Mercosul e Direito do Consumidor

Orientação: Prof. Dra. Claudia Lima Marques

Introdução: a pesquisa teve como objetivo o estudo do dever de informar e da responsabilidade do fornecedor em relação à necessidade de obtenção de visto em viagens internacionais. A legislação brasileira reconhece o direito à informação como um direito fundamental dos consumidores e dever dos fornecedores (art. 6º, I do Código de Defesa do Consumidor). Outrossim, de acordo com o § 2º do art. 20 do CDC, consideram-se impróprios aqueles serviços que se mostram inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam. Por essa razão, as informações prestadas pelo fornecedor sobre a necessidade de obtenção de visto para viajar, além de claras e precisas, devem conter as advertências necessárias para alertar ao consumidor a respeito do risco que, eventualmente, pode frustrar a utilização do serviço contratado. Portanto, a aferição daquilo que o consumidor razoavelmente pode esperar de um serviço está intimamente ligada com a observância do direito do consumidor à informação, previsto no inciso III do art. 6º do CDC.

Metodologia e Conclusões: como metodologia de pesquisa, realizou-se uma pesquisa jurisprudencial nacional e em tribunais estrangeiros sobre casos nos quais consumidores foram impedidos de viajar, posto que não dispunham do visto necessário para adentrar no país de destino ou de trânsito. Além disso, foi realizada pesquisa empírica, nos sites das cias aéreas e nos seus contratos de prestação de serviços, para averiguar se a informações acerca de documentos para viagens internacionais eram repassadas adequadamente ao consumidor. Buscou-se também, através de análise de legislação, revisão bibliográfica e doutrinária, argumentos para provar que prepondera nas companhias aéreas a intenção de lucro em detrimento do fornecimento de informação adequada e da prestação de serviço oferecido. Por essa mesma razão, é preciso assegurar, de maneira clara e de fácil compreensão, aos consumidores, as condições necessárias para que o serviço seja realizado como previamente ofertado pelo fornecedor, para que possam escolher se querem ou não contratá-lo. Além de claras e precisas, as informações prestadas pelo fornecedor devem conter as advertências necessárias para alertar o consumidor a respeito dos riscos que, eventualmente, podem frustrar a utilização do serviço contratado. Cabe ressaltar que o contrato de transporte contém obrigação de resultado, ou seja, de transportar incólume o passageiro ou a mercadoria, na forma e no tempo convencionados em contrato. A agência de turismo ou companhia aérea tem a obrigação de alertar o consumidor de todos os documentos necessários para a realização de sua viagem, como passaporte, visto de entrada ao país e certificado internacional de vacinação. Deve, inclusive, informar sobre o processo de obtenção dos documentos. Para além de constituir direito básico do consumidor, a correta prestação de informações revela-se, ainda, consectário da lealdade inerente à boa-fé objetiva e constitui o ponto de partida a partir do qual é possível determinar a perfeita coincidência entre o serviço oferecido e o efetivamente prestado. Na hipótese em que um consumidor adquire passagem aérea internacional com o intuito de viajar para outro país, é necessário que a companhia aérea se manifeste de maneira clara acerca das medidas que devem ser tomadas pelo passageiro para viabilizar o sucesso da viagem, o que envolve desde as advertências quanto ao horário de comparecimento no balcão de *check-in* até mesmo o alerta em relação à necessidade de obtenção do passaporte e visto. Durante a pesquisa, conclui-se que nem todas as companhias aéreas ou agências de viagens, que operam no Brasil, fornecem adequadamente informações essenciais para que a viagem seja realizada como planejada pelo consumidor e oferecida pelo fornecedor. Dessa maneira, frustram a expectativa legítima do consumidor de receber o serviço tal qual como contratado.

Referência bibliográficas:

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>.

GUIMARÃES, Paulo Jorge Scartezzini. A informação do consumidor e a responsabilidade civil solidária. Revista de Direito do Consumidor. V. 38, São Paulo: RT, 2001.

MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no CDC: o novo regime das relações contratuais. 5. ed. São Paulo: RT, 2006.

MARQUES, Cláudia Lima.; MIRAGEM, Bruno; BENJAMIN, Antônio Herman. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: RT, 2010..

MARQUES, Cláudia Lima.; MIRAGEM, Bruno; BENJAMIN; Antônio Herman. Manual de direito do consumidor. São Paulo: RT, 2007.

USTÁRROZ, Daniel. Temas atuais de Direito Contratual: a boa-fé objetiva, a responsabilidade pré-contratual e o inadimplemento antecipado. Sapucaia do Sul: Notadez, 2010.