

Veja as falhas do projeto das Agências

- O **PL5120/2001** retira a responsabilidade solidária das agências de turismo, se elas informarem no contrato os dados dos prestadores de serviços contratados. Essa é uma grande perda para o consumidor, que procura uma agência para não ter que lidar com os problemas causados pelos prestadores, que nem conhece. É a agência que conhece o mercado e tem a capacidade de escolher os melhores prestadores de serviço, devendo ser responsabilizada por más escolhas realizadas.
- São fixadas atividades privativas das agências de turismo, que não poderão ser exercidas por outras empresas ou entidades sem fins lucrativos, prejudicando a organização de pacotes por outras entidades de confiança do consumidor.
- Não obriga que as agências informem o Custo Efetivo Total – CET – de um pacote turístico financiado, o que torna incompletas as informações prestadas ao consumidor com prejuízos na contratação do serviço.
- As agências respondem objetivamente somente pelos danos causados ao consumidor. A responsabilidade deveria atingir todo e qualquer problema no pacote turístico conforme determina o Código de Defesa do Consumidor.
- Isenta as agências de conhecerem normas especiais ou internacionais sobre serviços inclusos no pacote, deixando o consumidor numa situação ainda mais vulnerável, pois é a agência que conhece os detalhes da prestação de serviços.
- Permite a cláusula-mandato no contrato de turismo, que é proibida pelo Código de Defesa do Consumidor, reduzindo a possibilidade de indenização completa ao consumidor na ocorrência de danos.
- As regras de atendimento ao consumidor podem ser objeto de auto-regulamentação, quando deveriam se adequar ao Decreto 6523/2008, que trata do atendimento ao consumidor pelos Call Centers.