

As Agências de Viagens e a Responsabilização frente ao Código do Consumidor: um estudo bibliométrico das publicações de países de língua latina.

Fábio Fernandes¹

Prof. Dr. José Elmar Ferger²

Ms. Aparecida, do Rocio Almeida Fernandes³

Resumo

O presente estudo apresenta uma breve revisão de literatura sobre as publicações relacionadas à responsabilidade civil das agências de viagens perante o código de defesa do consumidor (Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990) no caso da falha da prestação dos serviços oferecidos. Tem como recorte temporal entre os anos de 2003 a 2017, e como recorte espacial os países de língua Latina. Seu objetivo principal visa levantar e analisar a produção científica acerca do tema, mais especificamente formar um portfólio bibliográfico onde se identifiquem algumas variáveis que possam corroborar para o delineamento de uma pesquisa mais abrangente. A pesquisa fez uso de metodologia exploratório-descritiva com análise bibliográfica e documental para o levantamento dos materiais a serem estudados; utilizou como procedimento de análise de dados, um estudo bibliométrico, por este possuir os meios mais indicados para realização da análise da produção científica já publicada, uma vez que seus indicadores podem respaldar o estado da arte sobre as relações das agências com seus fornecedores e os turistas que contratam seus serviços à luz do direito do consumidor; a discussão dos resultados está apresentada por meio de uma abordagem quantitativa. Foram analisados oito artigos e cinco livros, publicados no período investigado, ou seja, os últimos quatorze anos. Chegou-se a esse universo após levantamento virtual junto a três portais eletrônicos (Redalyc, Sciello e Portal Capes). Os resultados da análise, demonstraram que a formação dos autores e pesquisadores sobre o tema está dividida em cinco diferentes áreas do conhecimento científico (Turismo, Direito, Economia, Administração, Engenharia Civil). Apontaram ainda, que existe espaço para estudos mais aprofundados sobre o tema, uma vez que enseja uma transversalidade entre outras áreas do conhecimento e o turismo. Assim como, diante do pequeno universo de publicações encontrado,

¹ Bacharel em Administração de Empresas com ênfase em Gestão de Negócios pela Universidade Tuiuti do Paraná UTP, Bacharel em Direito pela Universidade Tuiuti do Paraná – UTP, Mestrando do Programa de Pós-graduação em Turismo de UFPR– CV: <http://lattes.cnpq.br/2570416779810043> - e-mail fabiofernandes13@gmail.com

² Doutor em Desenvolvimento Regional pela Universidade de Santa Cruz do Sul, Graduado em Administração pela Universidade do Contestado e Mestre em Desenvolvimento Regional pela Universidade de Blumenau, Professor e Pesquisador do Programa de pós-graduação em Turismo da Universidade Federal do Paraná e Líder do Grupo de Pesquisa Core- Centro de Observação e Estudos Regionais – CV: <http://lattes.cnpq.br/8671782571748625> - e-mail: elmar.josefeger@gmail.com

³ Mestre em Turismo pela Universidade Federal do Paraná - UFPR, Licenciada em Pedagogia pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUC-PR, Especialização em Modalidades de Intervenção nos Processos de Aprendizagem - PUC-PR – Pesquisadora do PPGTUR. - CV: <http://lattes.cnpq.br/895886271377288> - e-mail: aparecida.r.fernandes@gmail.com



**XV Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
19 a 21 de setembro de 2018 – São Paulo/SP**

demonstra que a relação consumerista entre agências e turistas, apesar de muito acionada juridicamente, ainda é pouco estudada pela academia.

Palavras-chave: Agências de Turismo; Direito do Consumidor; Responsabilidade Civil; Estudo Bibliométrico;