

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E HOTELARIA

APRESENTAÇÃO

Considerando o crescimento do mercado hoteleiro, da formação de profissionais para atuar e dos serviços de informação e atendimento ao consumidor nos meios de comunicação, a presente pesquisa pretende avaliar se o desconhecimento do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078/90) pelos profissionais de hospedagem ainda interfere na incidência de reclamações dos consumidores.

OBJETIVO

Verificar quais as reclamações realizadas na Fundação Procon SP nos anos de 2000 e 2001 na área de Hotelaria e, dentre estas, identificar se há ou não conhecimento dos direitos do consumidor por parte tanto dos profissionais, quanto dos consumidores.

METODOLOGIA

Análise dos processos administrativos registrados contra meios de hospedagem junto à Fundação Procon SP, nos anos de 2000 e 2001, pesquisa com as empresas hoteleiras e intermediadores (agências de viagens), além de pesquisa com consumidores, a fim de identificar o conhecimento que possuem do Código de Defesa do Consumidor.

CONSIDERAÇÕES PREELIMINARES

Em um primeiro momento, verifica-se o desconhecimento pelos profissionais do setor em relação aos direitos do consumidor, os quais utilizam algumas práticas consideradas abusivas, em oposição ao número de consumidores que cada vez mais questionam seus direitos. Estudos estão sendo realizados para avaliar a extensão do problema, vindo após a pesquisa dos processos no Procon, pesquisa com as empresas ligadas ao setor, além do próprio consumidor.

Curso de Pós Graduação de Administração Hoteleira
Nome Cláudia Ogata Takio
Bacharel em Turismo
Funcionária da Fundação Procon SP
Email: claudiaogata@ig.com.br