

Sumário

Apresentação	IX
1 Introdução	1
1.1 Estudo dos métodos da pesquisa	5
1.2 Motivação e justificativa	5
1.3 Tipo de pesquisa	7
1.4 Divisão do trabalho e coleta de dados	9
1.4.1 Métodos de investigação	10
1.5 Objetivos	12
2 Economia do turismo: serviços ofertados, demandantes e falhas de mercado	15
2.1 Oferta de hospedagem: breve histórico e desenvolvimento no século XX	15
2.1.1 A hotelaria no Ceará e o desenvolvimento do turismo na cidade de Fortaleza	18
2.2 Turistas e cultura de hospedar fora da casa de amigos e parentes	20
2.3 Mercado de serviços turísticos no estado do Ceará: desenvolvimento, avanços e retrocessos	22
2.3.1 Principais falhas de mercado do setor de hotelaria em Fortaleza	27
2.3.1.1 Assimetria informacional	27
2.3.1.2 Externalidades	36
3 Relação entre turistas, hotéis e o código de defesa do consumidor	39
3.1 Relação entre turismo, economia e direito	39
3.2 O que é o Código de Defesa do Consumidor e em que situações pode ser utilizado?	44

3.3 Economia do turismo e instrumentos do direito como forma de minimizar as imperfeições do mercado.....	51
4 Turismo, gestão e aplicação do Código de proteção e defesa do consumidor nos hotéis	61
4.1 Comportamento do consumidor	63
4.2 Perfil das reclamações – Portal reclame aqui	73
4.3 Perfil das reclamações – Portal <i>Tripadvisor</i>	78
4.4 Análise dos dados de órgãos de defesa do consumidor	114
4.5 Levantamento junto aos hóspedes na Av. Beira-mar em Fortaleza-CE	116
4.6 Levantamento junto aos gestores dos hotéis pesquisados	133
5 Conclusão.....	147
Referências	153