

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC)

Regramentos envolvendo o cancelamento ou alterações de pacotes de intercâmbio por conta da pandemia de COVID-19

As partes ora signatárias, de um lado, como representante dos consumidores que estão submetidos ao Sistema Brasileiro de Defesa do Consumidor, o **MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E DA SEGURANÇA PÚBLICA**, por meio da **SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - SENACON**, representada pelo seu secretário Sr. Luciano Benetti Timm, o **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**, por seu GT Consumidor da 3ª Câmara do Consumidor e Ordem Econômica do MPF, representado por sua Coordenadora, a Procuradora da República Mariane Guimarães de Mello Oliveira; e de outro lado, como representante das agências integrantes da categoria econômica representativa dos fornecedores de serviços de intercâmbio, **ABRASEEIO - ASSOCIACAO BRASILEIRA DAS EMPRESAS ESPECIALISTAS EM INTERCÂMBIO PARA OCEANIA**, representada pelo seu Presidente Sr. Guilherme Alves Reischl, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob nº 12.145.616/0001-30, com sede na cidade de São Paulo/SP, na Rua Almirante Calheiros, n. 168, sala 122, Bairro Tatuapé, CEP 03.066-070.

Considerando que a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou, em manifestação pública datada de 11 de março de 2020, que a doença causada pelo novo Coronavírus (COVID-19) atingiu o nível de **pandemia**, tendo se alastrado por todos os continentes;

Considerando que, no dia 22 de março de 2020, o Ministério da Saúde confirmou que o coronavírus (COVID-19) já foi registrado em todos os Estados do país, o que permite concluir que a situação já tomou proporções gerais dentro das fronteiras nacionais, impondo, por consequência e por questão de isonomia, providências também em termos uniformemente gerais;

Considerando que em função da pandemia de COVID-19, foi promulgada a Lei nº 13.979/20, que prevê medidas para enfrentamento do surto, tendo o Ministério da Saúde apresentado, em 11 de março de 2020, a Portaria nº 356, que regulamenta essas medidas;

Considerando que diversos países estão fechando suas fronteiras e escolas, impedindo o ingresso de intercambistas, o que tem levado a um número sem precedentes de cancelamento ou remarcação de pacotes de intercâmbio;

Considerando que tais atos de governo podem ser classificados como caso fortuito e força maior, previstos no art. 393 do Código Civil de 2002 (“Art. 393. O devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles responsabilizado.”), afetando ambas as partes da relação de consumo, tratando-se de fatos alheios ao risco negocial empresarial de turismo, num momento de crise sem precedentes recentes;

Considerando que o alto volume de pedidos de reembolsos pode inviabilizar rapidamente as operações e colapsar a prestação de serviços das agências de intercâmbio;

Considerando que as agências de intercâmbio estão sendo diretamente afetadas pela pandemia, inclusive pelas fortes oscilações cambiais, que impactam diretamente nos seus custos de operação;



Considerando as características e a complexidade do serviço prestado pelas agências de intercâmbio, o qual envolve o pagamento adiantado de inúmeros fornecedores estrangeiros, tais como: i] instituições de ensino; ii] empresas de hospedagem (hotel, hostel e casas de família); iii] empresas de seguro; e iv] e embaixadas (taxa para a concessão de visto). *Considerando*, ainda, que as características e peculiaridades do serviço são informadas aos consumidores, na maioria dos casos, como demonstra a minuta de contrato anexada;

Considerando que os fornecedores estrangeiros, notadamente as instituições de ensino e empresas de hospedagem, já se posicionaram no sentido de que não devolverão pagamentos recebidos, mas sim flexibilizarão as condições para a fruição dos serviços em momento posterior, isto é, permitirão alteração de data;

Considerando que, em atendimento ao princípio da preservação da empresa, é intenção das partes signatárias deste instrumento evitar que as agências de intercâmbio ajuízem pedido de recuperação judicial, o que suspenderia qualquer cobrança contra si pelo prazo de 180 dias, e repercutiria imensamente no mercado de intercâmbio, sobretudo nos intercambistas;

Considerando que a ABRASEEIO - ASSOCIACAO BRASILEIRA DAS EMPRESAS ESPECIALISTAS EM INTERCÂMBIO PARA OCEANIA é representante de inúmeras agências de intercâmbio as quais intermediam a contratação de programas de intercâmbio para os mais diversos países em todos os continentes do mundo;

Considerando que o Ministério da Justiça e da Segurança Pública, por intermédio da Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON, criada pelo Decreto nº 7.738, de 28 de maio de 2012 é defensor dos consumidores submetidos aos Sistema Brasileiro de Defesa do Consumidor, na forma do art. 106 do Código de Defesa do Consumidor e no art. 3º do Decreto nº 2.181/97, assim como o Ministério Público Federal e Estadual defendem direitos difusos e coletivos;

Considerando que a Constituição Federal de 1988 elenca a Defesa do Consumidor como um direito fundamental e é cláusula pétrea, conforme o disposto no art. 5º, XXXII;

Considerando que a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça implantou no Brasil a denominada Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos, incorporando o Princípio da Conciliação e da Mediação no Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/15) e na Lei da Mediação (Lei nº 13.140/2015);

Considerando que a Lei 7.347 de 1985, em seu artigo 5º, §6º, prevê expressamente a possibilidade de Termo de Ajustamento de Conduta, o que contribui para uma sociedade democrática, de mercado e livre, nos termos do art. 170 da Constituição Federal e do art. 3º da Lei da Liberdade Econômica;

Considerando que as regras contratuais preveem, em sua maioria, regras de retenção superiores às previstas no item 2.2. abaixo, e que as signatárias consentem em reduzi-las em benefício do consumidor, visando diminuir a litigiosidade;

Considerando que o presente TAC não vincula individualmente os consumidores, que têm o direito de acesso ao judiciário, embora certamente não seja esse o melhor caminho para solução das disputas oriundas do coronavírus (COVID-19);



As partes signatárias ajustam a presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA ("TAC")**, especificamente sobre a aplicação de regramentos relativos aos cancelamentos de intercâmbios, política de remarcação e reembolsos, em função direta ou indireta da pandemia de COVID-19, cujas cláusulas e condições reciprocamente obrigam-se a cumprir e fazer respeitar, a seguir transcritas.

1. VIGÊNCIA, ABRANGÊNCIA E AGÊNCIAS ENVOLVIDAS

1.1. VIGÊNCIA

O presente TAC tem sua vigência fixada para 24 meses, contados desde o período inicial da decretação da pandemia, ou seja, de 11 de março de 2020, até o dia 10 de março de 2022, podendo ser prorrogado em razão de eventual manutenção ou alargamento do cenário pandêmico mundial; nesse último caso, nova avaliação a respeito da vigência do presente TAC deverá ser realizada a partir de referências e orientações da OMS e do Ministério da Saúde em relação à situação que circunstancia a pandemia do COVID-19.

1.2. ABRANGÊNCIA

O presente instrumento abrange todos os intercambistas que, cumulativamente, i) tenham sido signatários de contratos até a data de 11 de março de 2020, e ii) que, embora ainda não tenham embarcado, teriam o início do intercâmbio previsto para o período de vigência do presente TAC, contabilizando eventual prorrogação.

Parágrafo único: O presente TAC abrange todos os intercambistas que contrataram com as agências de intercâmbio, no período definido no *caput*, independentemente do país e/ou continente de destino.

1.3. AGÊNCIAS ENVOLVIDAS

O presente TAC é firmado pela ABRASEEIO na qualidade de representante das suas agências membro que expressamente consentirem com seu conteúdo. Entretanto, considerando que a contratação e a prestação de serviço são realizadas por cada uma das agências, individualmente, junto aos seus respectivos consumidores, toda e qualquer obrigação e pagamento de multa ou penalização vinculados ao presente instrumento deve atingir diretamente às agências, jamais havendo qualquer responsabilização solidária ou exclusiva da própria ABRASEEIO.

Parágrafo primeiro: todas as agências de intercâmbio que aderem ao presente TAC apresentaram procuração com poderes específicos para tal ao presidente da ABRASEEIO, confirmando o consentimento expresso aos termos deste TAC.

A lista de agências associadas à ABRASEEIO que aderem ao presente TAC é composta por:

Razão social	CNPJ
Central de Intercâmbio de Viagens LTDA	59.164.996/0001-13
Egali Intercâmbio LTDA	08.777.465/0001-65
Information Brazil Viagens, Turismo e Intercâmbio Cultural LTDA	07.160.033/0001-48
STB Student Travel Bureau Viagens e Turismo LTDA	43.483.122/0001-99
STB Travel Shop Agência de Viagens e Turismo LTDA	18.848.204/0001-42
WS Network Agenciamento de Viagens Estudantis S/A	10.139.816/0001-54
Australian Centre Viagens e Turismo LTDA	05.950.757/0001-60
Hello Study Agência de Viagens e Intercâmbio LTDA	09.403.893/0001-90

As seguintes agências não associadas à ABRASEEIO optaram por aderir ao TAC:

Razão social	CNPJ
I.E. Agência de Viagens e Turismo S.A.	02.447.949/0001-60
Hello Study Agência de Viagens e Intercâmbio LTDA	14.621.828/0001-71
RIO-AUS TURISMO E INTERCÂMBIO CULTURAL LTDA	10.470.621/0001-92

Parágrafo segundo: para fins de clareza e para que não haja dúvidas de interpretação quanto à abrangência deste TAC, esclarece-se que, apesar do nome da associação referir o continente OCEANIA, atualmente, em razão da ampliação do objeto do seu contrato, todas as agências associadas à ABRASEEIO agenciam intercâmbios para todos os continentes.

2. FLEXIBILIZAÇÃO DAS REGRAS DE REMARCAÇÃO E REEMBOLSO

2.1. REGRAS DE REMARCAÇÃO (alteração de data)

O intercambista que estiver enquadrado na regra de abrangência prevista na cláusula 1.2, **terá direito à remarcação sem custo adicional, em uma única oportunidade**, para um período de até 24 (vinte e quatro) meses, contados da data original, desde que o intercambista não pretenda realizar mais nenhuma mudança ou alteração nos produtos e serviços contratados, tais como, mas não só, alteração do país de destino, alteração da escola/curso de destino e alteração do tipo e categoria de acomodação no exterior.

Parágrafo Primeiro: as agências de intercâmbio, dentro das necessidades de cada caso concreto, poderão propor aos intercambistas alterações pontuais dos produtos e serviços contratados, caso necessárias para alteração da data de início do intercâmbio.

Parágrafo Segundo: a regra de alteração de data prevista no *caput* aplica-se apenas aos produtos e serviços contratados junto à agência de intercâmbio, não abrangendo, portanto, quaisquer outros produtos e serviços que tenham sido contratados diretamente pelo intercambista com outras empresas ou Companhias Aéreas.

Parágrafo Terceiro: caso o intercambista opte pela remarcação do intercâmbio prevista no *caput*, muito embora a agência esteja vinculada à inúmeros pagamentos em moeda estrangeiras, em vias de ofertar uma solução que gere o menor dano possível ao consumidor, de forma excepcional, **não haverá o repasse de qualquer variação do câmbio durante o período de prorrogação.**

2.2. REGRAS DE REEMBOLSO POR CANCELAMENTO

O intercambista que estiver enquadrado na regra de abrangência prevista na cláusula 1.2, e não exercer o direito à remarcação (alteração da data de início do intercâmbio nos termos da cláusula 2.1), poderá solicitar o cancelamento do contrato, com a devolução parcial dos valores pagos, permitindo-se à agência de intercâmbio que faça a retenção, a título de remuneração, da *taxa de agenciamento do intercâmbio* no percentual de 15% (quinze por cento) do valor do programa de intercâmbio e mais os percentuais elencados nas alíneas abaixo:

- i. Contratos cujos embarques se darão até 31/07/2020 – retenção de 35% (trinta e cinco por cento) do valor do programa de intercâmbio (ou seja, devolução de 50% do valor total do programa ao intercambista);

- ii. Contratos cujos embarques se darão entre 01/08/2020 e 30/09/2020 – retenção de 15% (quinze por cento) do valor do programa do intercâmbio (ou seja, devolução de 70% do valor total do programa ao intercambista);
- iii. Contratos cujos embarques se darão entre 01/10/2020 até o final de vigência deste TAC (contabilizando eventual prorrogação) retenção de 5% do valor do programa de intercâmbio (ou seja, devolução de 80% do valor total do programa ao intercambista);

Parágrafo Primeiro: O reembolso aqui previsto será feito em até 9 (nove) meses, a contar da data de solicitação do cancelamento.

Parágrafo Segundo: Na hipótese de ter havido contratação de passagens aéreas por intermédio das agências de intercâmbio, a regra de reembolso das passagens aéreas seguirá as regras de cada companhia aérea. Da mesma forma, o valor das passagens aéreas não será contabilizado para cálculos dos percentuais previstos no caput e alíneas i, ii e iii

3. SOLUÇÃO DE DISPUTAS

As partes concordam que, caso os intercambistas não obtenham uma solução a partir das condições previstas no presente TAC, poderão registrar reclamação na plataforma consumidor.gov.br, para prévia tentativa de resolução.

Parágrafo único: as partes comprometem-se a divulgar esse canal de solução de disputas e recomendar que os intercambistas evitem a via judicial.

4. DIVULGAÇÃO DO TAC

As Partes comprometem-se a, em até dois dias assinatura do Termo, divulgar integralmente os termos do presente TAC, informando, por meio eletrônico, a todos os órgãos que constituem o Sistema Brasileiro de Defesa do Consumidor quanto ao seu conteúdo. A SENACON também dará ciência desse termo ao CNJ, a fim de contribuir com a política judiciária de desjudicialização dos conflitos.

5. SUSPENSÃO DOS PRAZOS DE APLICAÇÃO DE MULTA POR 180 DIAS

As partes signatárias convencionam que as empresas que fazem parte deste TAC, bem como as que venham a ser signatárias, não poderão receber multas da SENACON de quaisquer naturezas, por eventos ocorridos no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, prorrogáveis por mais 180 (cento e oitenta) dias, devendo ser suspensas também, por 180 (cento e oitenta) dias, a exigibilidade das multas eventualmente já aplicadas, respeitando-se os prazos prescricionais de emissão.

6. NOVAS EMPRESAS ADERENTES

Fica facultado a outras agências de intercâmbio que atuam no Brasil, que na data de assinatura deste instrumento ainda não tenham firmado o presente TAC, a o aderirem mediante procedimento a ser definido pela SENACON.



7. DO DESCUMPRIMENTO

Em caso de descumprimento do presente TAC, fica a agência de intercâmbio obrigada ao pagamento de multa diária no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que será revertida em favor do Fundo Federal de Direitos Difusos, instituído pelas Leis 9008/95 e Lei nº 7.347/85.

Por assim haverem convencionado, assinam o presente TAC em vias de igual teor e para os mesmos efeitos, sendo uma delas depositadas para fins de registro e arquivo no 1º Cartório de Títulos e Documentos de São Paulo/SP, de conformidade com o estatuído pelo parágrafo 1º do art. 107 do CDC.

Brasília/DF, 26 de março de 2020.

LUCIANO BENETTI TIM
Secretaria Nacional do Consumidor
Ministério da Justiça e Segurança Pública

MARIANE GUIMARÃES DE MELLO OLIVEIRA
Procuradora da República
Coordenadora do GT Consumidor/3ªCCR-MPF



GUILHERME ALVES REISCHL
Presidente
ABRASEEIO

OSWALDO POLL COSTA
Procurador da República
Membro do GT Consumidor/3ª CCR-MPF

SÉRGIO ATÍLIO THOM ZAGO
Procurador da República
Membro do GT Consumidor/3ª CCR-MPF

LUIZ AUGUSTO SANTOS LIMA
Subprocurador-Geral da República
Coord. da 3ª Câmara de Coord. e Revisão/MPF