Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

NOTA TÉCNICA Nº 18/2022/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 08012.001229/2022-58

ASSUNTO: Defesa do Consumidor. Setor de viagens e turismo.

Ementa: Setor de Viagens e Turismo. Aumento exponencial das reclamações, após o prazo previsto pelas normas emergenciais. Ausência de cumprimento às medidas emergenciais. Ausência de prestação de informação adequada aos consumidores. Sugestão de instauração de processo administrativo.

I. RELATÓRIO

1. Trata-se de procedimento iniciado pela Coordenação de Estudo e Monitoramento de Mercado, por meio de Nota Técnica de nº 35 (SEI: 17992778). A referida Nota Técnica foi exarada após conclusões obtidas por meio das Notas Técnicas de número 5 e 7.

2. As notas em comento são fruto dos esforços do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, no sentido de se apurar questões relacionadas ao setor aéreo e os impactos causados pela pandemia de Covid-19.

3. Já na Nota Técnica de nº 35, foi realizado um apanhado acerca do comportamento das agências de viagem, em relação aos efeitos causados pela Pandemia no mercado, com os resultados das medidas adotadas para o setor.

4. Abaixo, breve relato das conclusões obtidas pela Nota Técnica nº 35.

- **Nota Técnica nº 35 - Coordenação Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**

5. A referida Nota Técnica fez análise acerca dos impactos causados no setor aéreo, em razão da pandemia de Covid-19 (coronavírus). Reforçou que foram diversos setores da economia afetados pela pandemia, resultando em choques de oferta e demanda, com alterações contratuais durante o referido período. O setor de turismo foi fortemente afetado pela Pandemia, ocasionando cancelamentos de voos e suspensão de atividades turísticas vinculadas ao setor aéreo.

6. Tais fatos ocorreram de forma global, gerando, inclusive, fechamento de fronteiras e efeitos transnacionais.

7. O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor acompanhou de forma atenta os desdobramentos causados pela Pandemia. Tais preocupações foram endereçadas pela Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercados, em suas Notas Técnicas de número 5 e 7, respectivamente (13845233 e 17126636).

8. Igualmente as Notas Técnicas em comento foram respaldadas por levantamento de dados realizado no âmbito do Consumidor.gov.

9. **A Nota Técnica nº 5**, de fevereiro de 2021, avaliou condutas das cias aéreas durante a Pandemia, fazendo comparativo com as medidas adotadas e a tomada de decisão, por parte do Governo Federal e demais legislações para mitigar efeitos deletérios causados em diversos setores da economia em razão da Pandemia. Em conclusão, a Nota reputou que as medidas adotados reverteram

de forma positiva ao mercado. Contudo, a mesma Nota reputou que, mesmo com os efeitos positivos, os níveis de reclamação em face das empresas não conseguiu retornar aos patamares pré-pandemia. Em suas conclusões, a Nota informou que os canais de atendimento das cias aéreas não estava suficientemente responsivo ante as demandas dos consumidores.

10. Após a referida Nota Técnica, seguindo a mesma motivação, a **Nota Técnica de nº 7**, de março de 2022, voltou a verificar o comportamento das empresas. Fazendo cotejamento dos dados levantados pelo consumidor.gov e a adoção das determinações contidas na Nota Técnica nº 5. As conclusões da Nota Técnica nº 7 foram as seguintes: *As regras temporárias podem não ter tido a efetividade almejada no que se refere à proteção dos consumidores, tendo em vista que, após o arrefecimento inicial, as reclamações voltaram a crescer, justamente na época em que os consumidores deveriam utilizar as opções que essas novas regras trouxeram: o reembolso em 12 (doze) meses; a remarcação; ou o uso do crédito em até 18 (dezoito) meses; Houve certa assimilação dos consumidores quanto às regras temporárias, o que fez reduzir o patamar de reclamações em comparação com o pico inicial; porém, quando os consumidores buscaram usufruir seus créditos e demais benefícios, encontraram dificuldades perante os fornecedores; A efetividade das regras temporárias (isto é, seu impacto na realidade, o alcance dos objetivos para os quais foram elaboradas) foi prejudicada, em certa medida, pela dificuldade de comunicação das empresas com seus clientes, conforme os dados do consumidor.gov.br.*

11. E, por fim, a **Nota Técnica de nº 35** compilou as informações trazidas pelas duas Notas Técnicas aqui referenciadas, nº 5 e 7, apontando para a similaridade das regras adotadas e a ligação entre os setores, aéreo e turismo. Assim, avaliou o comportamento das empresas de turismo ante as medidas emergenciais adotadas durante o período da pandemia.

12. O recorte utilizado pela Nota foi o seguinte: (i) as reclamações no consumidor.gov.br com relação a esse setor, mais especificamente, das Agências de Turismo; (ii) as medidas emergenciais adotadas para o setor (Lei nº 14.046, de 24 de agosto de 2020, atualizada pela Lei nº 14.186, de 15 de julho de 2021, e pela Medida Provisória n.º 1.101, de 2022); e (iii) a Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014.

II. FUNDAMENTAÇÃO

- **Da legislação aplicável**

13. A Lei nº 14.046, de 24 de agosto de 2020, lançou as bases para o setor, ao tutelar e orientar situações de cancelamento de serviços, de reservas e de eventos, dos setores de turismo e de cultura, em razão do estado de calamidade pública. Justamente por se tratar de situação atípica e com diversos desdobramentos, o mesmo sofreu alterações, o atual texto normativo tem efeitos referentes ao adiantamento ou cancelamento de serviços, reservas e de eventos até 31/12/2022 (art 2º, caput), com prováveis consequências até 31/12/2023 (art 2º , §5º, inciso II); o escopo da Lei abrange as Agências de Turismo relacionadas como prestadores de serviços (art 3º).

14. Em relação ao adiamento/cancelamento dos serviços/reservas decorrente de restrições por conta da pandemia da Covid-19, o prestador de serviços ou a sociedade empresária não são obrigados a reembolsar o consumidor desde que assegurem:

> I - a remarcação dos serviços, das reservas e dos eventos adiados; ou
>
> II - a disponibilização de crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços, reservas e eventos disponíveis nas respectivas empresas.

15. Na inviabilidade da remarcação ou da concessão de crédito ou abatimento em valores, é assegurado ao consumidor o reembolso dos valores no prazo de até 12 meses após o encerramento da decretação do estado de calamidade pública.

16. Com relação às Agências de Turismo, a Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014, dispõe sobre as atividades das Agências de Turismo (empresa que tenha por objeto, exclusivamente, a prestação das atividades de turismo definidas na Lei); em seu artigo 3º define as atividades que só podem ser exercidas pelas Agências de Turismo, a saber:

> I - venda comissionada ou intermediação remunerada na comercialização de passagens, passeios, viagens e excursões, nas modalidades aérea, aquaviária, terrestre ou ferroviária;
>
> II - organização de atividades relacionadas com viagens turísticas ou excursões;
>
> III - organização de serviços ou programas de viagens, inclusive viagens educacionais ou culturais.

17. Em seu artigo 4º, define as atividades que elas poderão exercer sem caráter privativo:

> I - obtenção e legalização de documentos para viajantes;
>
> II - transporte turístico de superfície;
>
> III - desembaraço de bagagens, nas viagens e excursões de seus clientes;
>
> IV - intermediação remunerada de serviços de carga aérea e terrestre;
>
> V - intermediação remunerada na reserva e contratação de hospedagem e na locação de veículos;
>
> VI - intermediação remunerada na reserva e venda de ingressos para espetáculos públicos, artísticos, esportivos e culturais;
>
> VII - (VETADO);
>
> VIII - representação de empresa transportadora, de meios de hospedagem e de outras empresas fornecedoras de serviços turísticos;
>
> IX - assessoramento, organização e execução de atividades relativas a feiras, exposições, congressos e eventos similares;
>
> X - venda comissionada ou intermediação remunerada de seguros vinculados a viagens e excursões e de cartões de assistência ao viajante;
>
> XI - venda de livros, revistas e outros artigos destinados a viajantes; e
>
> XII - outros serviços de interesse de viajantes.

18. Ainda na referida Lei, são elencados os elementos que necessitam constar da oferta do serviço prestado pela agência de turismo ao consumidor, conforme o disposto no art. 10º:

> Art. 10. A oferta do serviço prestado pela Agência de Turismo expressará:
>
> I - o serviço oferecido;
>
> II - o preço total, as condições de pagamento e, se for o caso, as de financiamento;
>
> **III - as condições para alteração, cancelamento e reembolso do pagamento dos serviços**;
>
> IV - as empresas e empreendimentos participantes da viagem ou excursão; e
>
> V - a responsabilidade legal pela execução dos serviços e eventuais restrições existentes para a sua realização. (grifo nosso)

19. Cabe destacar que (i) a Lei que visa a regulamentar as atividades das agências de turismo define que as condições de alteração, cancelamento e reembolso dos serviços estarão expressas no contrato; e (ii) a Lei nº 14.046, de 2020, definiu regras com efeitos sobre cláusulas contratuais no que se refere a esse ponto, mas que foram importantes diante da incerteza que se instaurou no setor com a pandemia.

20. Outro ponto a se destacar na Lei nº 12.974, de 2014, é que o artigo 20 prevê que a Agência de Turismo é diretamente responsável pelos atos de seus prepostos, inclusive os praticados por terceiros por ela contratados ou autorizados.

21. Para fins de regulação, o Ministério do Turismo é o órgão responsável pelo cadastramento e fiscalização das empresas dedicadas à exploração dos serviços turísticos.

II.1. DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA E DA APURAÇÃO DAS PRÁTICAS INFRATIVAS

22. Conforme relatado, as manifestações pretéritas, consubstanciadas nas Notas nº 5, 7 e, em particular, a de número 35, apontaram para a possibilidade de descumprimento da legislação consumerista por parte das empresas de viagens, em razão do aumento exponencial das reclamações pelos consumidores contra o setor.

23. A proteção do consumidor possui assento constitucional e é direito fundamental, o que se evidencia pelo disposto no artigo 5º, XXXII, da Magna Carta. Também é princípio balizador das atividades econômicas, consoante o previsto no artigo 170 da CF/88, inserido no Título VII, o qual versa sobre a Ordem Econômica e Financeira, além de ser explicitamente ordenada pelo art. 48 dos ADCT.

24. O direito básico do consumidor à informação clara e precisa é imprescindível à concretização dos princípios da boa-fé e da transparência nas relações de consumo, previstos pelo artigo 4º, *caput*, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

25. Assim, a informação deve ser suficientemente adequada, para que se garanta ao consumidor a transparência necessária à formação de um consentimento livre sobre as vantagens e desvantagens na aquisição de um determinado produto ou a contratação de certo serviço. Trata-se de direito básico do consumidor, assegurado no artigo 6º, inc. III, do referido Código e incidente não apenas durante a relação contratual, mas principalmente no momento pré-contratual.

26. Outrossim, constitui também direito básico do consumidor, previsto pelo artigo 6º, inciso IV, do CDC "*a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços*".

27. O CDC parte do pressuposto de que o consumidor é sujeito vulnerável ao adquirir produtos e serviços ou, simplesmente, ao se expor às práticas do mercado, nos termos do art. 4º, inciso I.

- **Responsabilidade solidária**

28. Pela Lei nº 12.974, de 2014, permite-se a organização do mercado de agências de turismo em um modelo no qual esses fornecedores se apresentam ao consumidor como grandes intermediadores de compras e vendas, ou, em outros termos, seus préstimos ao mercado de consumo tendem a consolidar-se como *hub* de negócios que oferece um serviço de aproximação entre empresas parceiras independentes e o consumidor final. Assim, as agências de viagem conseguem propiciar a prestação de múltiplos serviços para os consumidores em uma única contração, agregando valor a uma experiência completa de viagem e ofertando esse tipo de comodidade aos seus clientes em potencial.

29. Nos casos de falha na prestação do serviço, o consumidor não possui elementos sobre o arranjo negocial preestabelecido entre os fornecedores para compreender quais são as obrigações inerentes à agência de viagem perante as ofertas formuladas e quais são os encargos contratuais estipulados entre aqueles e seu parceiro comercial, para poder efetivamente cobrar da pessoa jurídica correta a responsabilidade civil pelo dano causado.

30. Apesar de o ordenamento jurídico nacional reconhecer a liberdade dos agentes econômicos para desenvolver seus modelos de negócios, há alguns pontos consumeristas que devem ser sopesados e analisados em conjunto na prestação de serviço. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) trouxe para dentro do ordenamento jurídico o conceito de fornecedor no seu art. 3º, senão vejamos:

> *"Art. 3º* ***Fornecedor*** *é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou* ***prestação de serviços****."*
>
> (Grifo nosso)

31. Assim, segundo os ditames do CDC, fornecedor é toda pessoa que oferece produto ou serviço a terceiros de forma costumeira, tendo o propósito de auferir lucro ou vantagem econômica de qualquer outra natureza. Qualquer agente que se enquadrar nesse conceito tem o condão de responder solidariamente aos prejuízos causados ao comprador, nos moldes do parágrafo único do art. 7º e do §1º do art. 25 do CDC.

32. Sobre a responsabilidade solidária dos fornecedores prevista pelo CDC, merece ser citado o seguinte trecho da obra "Código de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto", referente ao art. 18 da Lei:

> *"SUJEIÇÃO PASSIVA - preambularmente, importa esclarecer que no polo passivo dessa relação de responsabilidade se encontram todas as espécies de fornecedores, coabrigados e solidariamente responsáveis pelo ressarcimento dos vícios de qualidade ou quantidade eventualmente apurados no fornecimento de produtos ou serviços.*
>
> *Assim, o consumidor poderá, à sua escolha, exercitar sua pretensão contra todos os fornecedores ou contra alguns, se não quiser dirigi-la apenas contra um.*
>
> *Prevalecem, in casu, as regras da solidariedade passiva, e por isso, a escolha não induz concentração do débito: se o escolhido não ressarcir integralmente os danos, o consumidor poderá voltar-se contra os demais, conjunta ou isoladamente. Por um critério de comodidade e conveniência o consumidor, certamente, dirigirá sua pretensão contra o fornecedor imediato, quer se trate de industrial, produtor, comerciante ou simples prestador de serviço.*
>
> *Se ao comerciante, em primeira intenção, couber a reparação dos vícios de qualidade*

> *ou quantidade - nos termos previstos no § 1º do art. 18 -, poderá excercitar ação regressiva contra o fabricante, produtor ou importador, no âmbito da relação interna que se instaura após o pagamento, com vistas à recomposição do status quo ante."*
>
> (Código de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto. Ada Pelegrini Grinover... [et al.] 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 220)

33. Vale observar, também, que, diante das normas que regulam as relações de consumo em solo pátrio, a percepção do consumidor também tem que ser levada em consideração na aferição da responsabilidade objetiva dos agentes de mercado, inclusive em observância ao dever de informação e ao princípio da transparência que norteiam a legislação consumerista. Em virtude disso, em muitas transações, o "rosto" do serviço de viagem é a agência de turismo, e o consumidor não tem real poder de escolha quanto ao prestador de serviço propriamente dito, acreditando, assim, que a totalidade dos serviços ofertados são de inteira responsabilidade da empresa contratada.

34. Ademais, entende-se que alguns parceiros vinculados a grandes agências de turismo não apenas se favorecem das alternativas tecnológicas de ofertas de seus produtos, mas também colhem frutos de uma certa confusão de identidades entres eles, uma ambiguidade sobre quem está efetivamente transacionando com o consumidor final. Desse jeito, o nome do estabelecimento, a confiança na marca da agência, a identidade visual da sua plataforma virtual pode ser facilmente transferida de maneira equivocada para o terceiro vendedor, induzindo o consumidor a pensar que estará sempre adquirindo do grande lojista gestor de viagens.

35. Nesse sentido, para o consumidor médio, não há dissociação legal quanto à responsabilidade civil da agência de viagem e dos seus parceiros comerciais, dada a intensa e hábil propaganda direcionada à aquisição de serviços sem levar em conta diversos fatores inerentes ao serviço de *hub* de negócios, dentre os quais, a rede de empresas associadas à marca.

36. Certamente, a notoriedade de determinadas marcas de agências de viagem é utilizada para alavancar a venda de serviços de seus parceiros. Se os agentes econômicos mencionados se beneficiam de marcas conhecidas, incumbe-lhes responder, também, pelas deficiências dos serviços que anunciam e comercializam, bem como pelas eventuais falhas na prestação, não sendo razoável destinar-se ao consumidor as consequências negativas dos negócios defeituosos.

37. Aos olhos do consumidor, e sob a égide do CDC, todos os entes da cadeia produtiva podem ser responsáveis pelo vício do serviço ou produto, vale dizer, podem figurar no polo passivo das ações judiciais por força da teoria da aparência, respondendo solidariamente pelos danos causados na condição de fornecedores.

38. **Assim, verifica-se que há responsabilidade solidária em toda cadeia de fornecimento do serviço de turismo, conforme o disposto nos artigos 3º, 12, 14, 18, 20 e 34 do CDC, sendo possível a responsabilização solidária do fornecedor aparente e daquele que efetivamente prestou ou deveria prestar o serviço, em nome da teoria do risco da atividade.**

39. O vínculo de responsabilidade pelas ofertas de parceiros restará caracterizado quando, aos olhos do consumidor hipossuficiente, a relação das empresas com a cadeia de fornecimento do serviço for indissociável ou quando não houver informação clara e suficiente que lhe permita a correta e perfeita identificação do real vendedor/fornecedor.

40. Reconhece-se que há uma dificuldade das agências de turismo em exercer controle prévio de todos os serviços contratados; de qualquer forma, subsiste uma obrigatoriedade de fiscalização dos parceiros que utilizam do seu nome e marca, controlando de alguma forma a conduta desses terceiros.

41. Nesse sentido, é inequívoco o dever de empenho das agências de turismo em resolver qualquer demanda dos consumidores juntos aos seus fornecedores de serviço, até mesmo com a facilitação de informações entre a rede de empresas associadas, para que não haja uma frustração indesejada ante a prestação de serviço.

42. Assim sendo, há a necessidade de o mercado desenvolver canais de comunicação efetivos entre as empresas que objetivam prestar serviços de turismo, para assim resolver mais facilmente o problema do consumidor. **O arranjo comercial contendo mais de uma empresa envolvida na venda de pacotes de turismo deve ser igualmente eficiente tanto na resolução de conflitos quanto na venda e oferta de serviços.**

43. Cabe recordar que, uma vez adimplida uma obrigação ou assumida uma responsabilidade, perante o consumidor, pela agência de turismo, e esta entender que a falha na prestação do serviço foi de um de seus associados, ela tem direito de regresso contra o terceiro fornecedor real causador do dano.

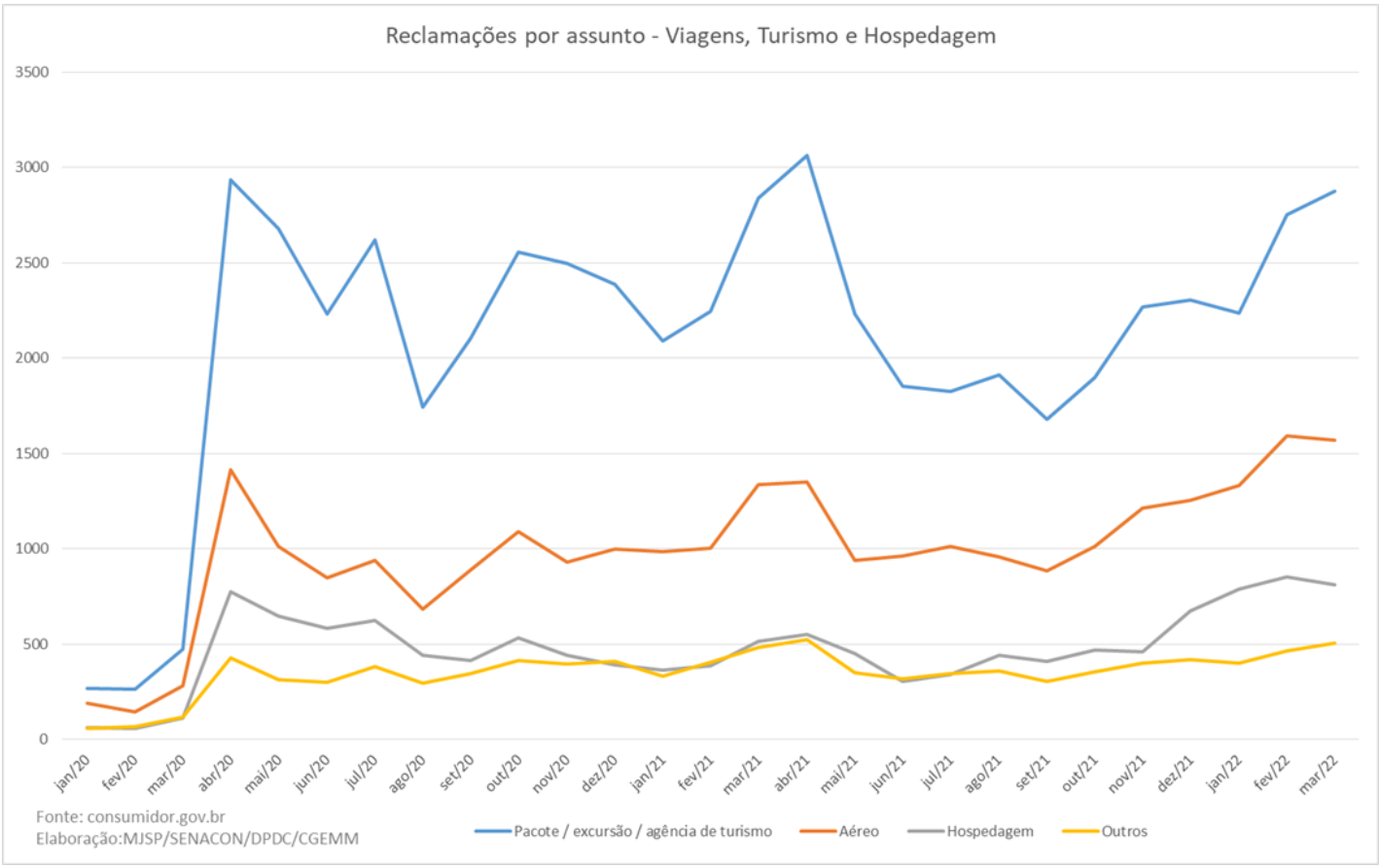
III. DADOS DO CONSUMIDOR.GOV.BR

44. Considerando-se os dados do **consumidor.gov.br**, a quantidade de reclamações no segmento de Viagens, Turismo e Hospedagem tem crescido nos últimos meses, tendo atingido o auge em abril de 2021, como se pode verificar no gráfico abaixo:

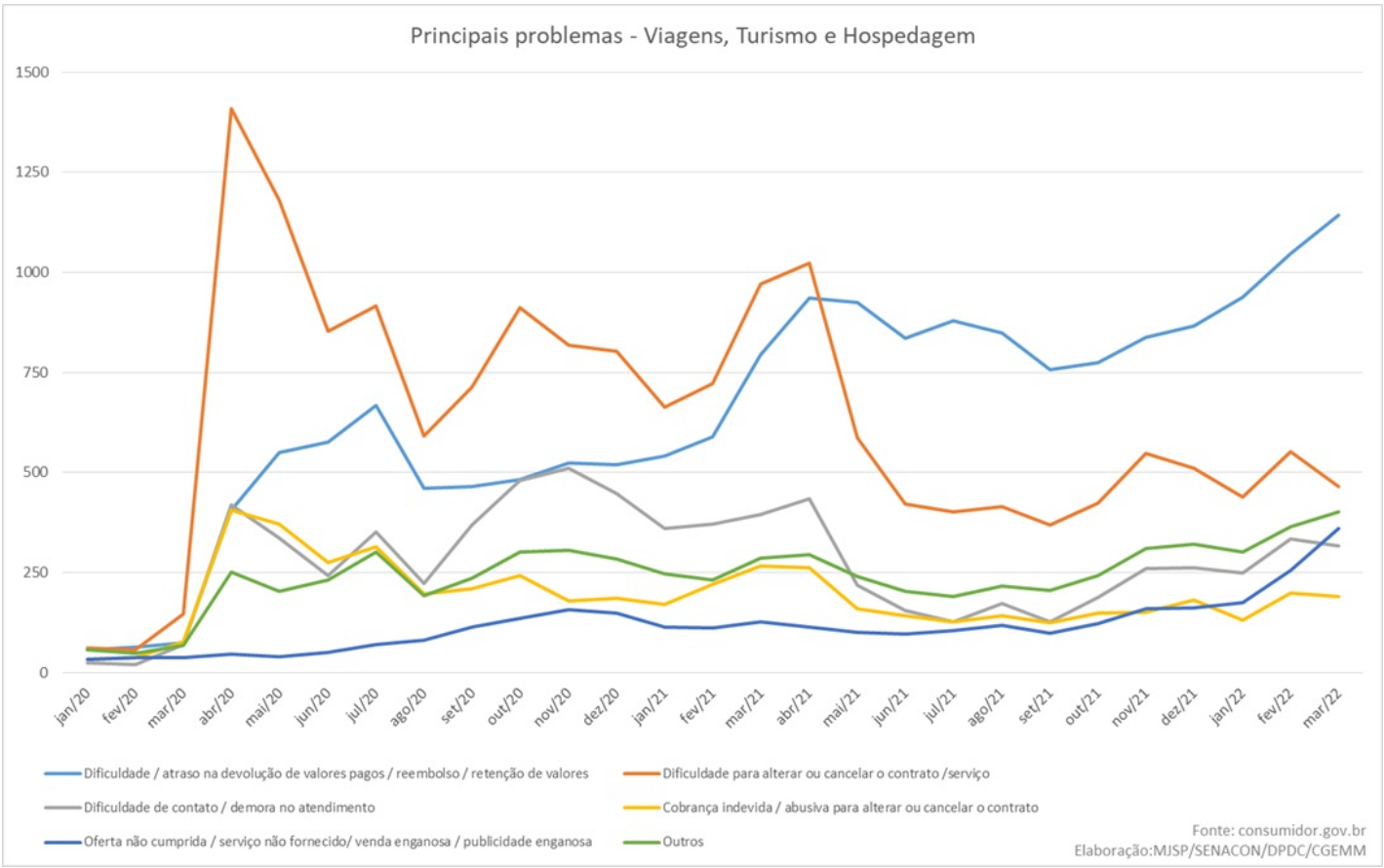


45. No momento em que a pandemia teve início, em março de 2020, houve um aumento exponencial das reclamações. Com as medidas emergenciais adotadas pelo Poder Público, a procura pelo Consumidor.gov.br diminuiu. Em abril de 2021, quando completou 12 meses de pandemia, ou seja, o mês em que as empresas deveriam começar a reembolsar os consumidores, as reclamações voltaram a subir.

46. Aprofundando-se no segmento, o assunto 'Pacote/excursão/agência de turismo' foi o mais escolhido nas reclamações registradas na plataforma consumidor.gov.br nos últimos meses (representando metade das reclamações do segmento), vide gráfico abaixo.



47. Ampliando os dados, ao observar os principais problemas relatados desde 2020, a 'Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato/serviço' e a 'Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores' figuram entre os principais, vide gráfico abaixo.



48. As dificuldades relatadas são corroboradas ao observar os relatos dos consumidores na plataforma, verificando-se que, nos casos em que foi ofertada ao consumidor a opção de reembolso, ocorreram situações em que o prazo de 12 meses definido na lei 14.046 não foi respeitado, conforme

recortes das reclamações abaixo:

Relato 31/03/2022, Fortaleza - CE

Tínhamos um contrato de viagem para Orlando, com a viagem remarcada para 18/03/2021 ,entretanto, por conta da pandemia a viagem não seria possível. No mês de janeiro do mesmo ano entramos com o pedido de reembolso a empresa CVC. Que teria até o dia 18/03/2022, conforme a lei virgente (com relação ao cancelamento de passagens aéreas no período de pandemia) para fazer o reembolso das passagens aéreas compradas. Desde o dia 18/03/2022, período máximo para a devolução dos valores, entro em contato com a empresa para receber o reembolso. Infelizmente, não recebo nenhuma resposta sobre meu processo (solicitação número 1986377/ número do recibo XXX.XXX.XXX-XX349) . Por isso, espero que a empresa CVC entre em contato para que possa solucionar o problema

Relato 30/03/2022, Contagem - MG

No dia 07/10/2020 contratei o serviço da cvc, adquirindo passagens áreas para uma viagem que seria no mês de março de 2021, devido a pandemia, a gol cancelou o voo da volta e após isso em decorrência de decretos e estado de calamidade, não conseguimos prosseguir com a viagem, porém, solicitei o reembolso da companhia área e da agência de viagem, ao qual foi deferido e me deram um prazo de até 12 meses para que o reembolso fosse concluído e a data de previsão era até dia 10/03/2022 e o mesmo não ocorreu, ultrapassando o prazo limite para o reembolso. Eu ligo na central e não sabem passar nenhuma informação. Preciso de uma posição e que o reembolso seja feito o mais rápido possível.

Relato 29/03/2022, Itaguara - MG

Tive minha passagem cancelada e solicitei o reembolso. Prazo para ressarcimento era 30/01/2022, até hoje não entraram em contato e nem mesmo fizeram o ressarcimento das parcelas pagas. Foi assinado um termo com as condições de prazo e valores. Minha reserva: 278960173 Contrato: XXXXX-X000250424 Data da Viagem: 30/01/2021 Cnf - Paris

49. E nos casos da escolha do consumidor pelo crédito ou remarcação do voo/hospedagem, há relatos de dificuldade na efetividade da escolha, vide relatos abaixo:

Relato 05/04/2022, João Monlevade - MG

Adquiri um pacote com a Hurb para Cartagena e San Andres e estou tendo problemas para agendar o pacote de viagem contratado. Cartagena e San Andres data da compra 22/03/2020, nº do pedido 5601887 com as 3 opções de datas sugeridas para 01/06/2022, 25/05/2022 ou 18/05/2022. O prazo para envio das opções de voos já está expirado, conforme o contrato e informações no site, cabe lembrar que o pacote foi adquirido antes do início da pandemia. Sendo assim em um primeiro contato após período de pandemia foi instruído realizar o protocolo de solicitação. No contato com a empresa Hurb para o agendamento deste pacote não foi aceito a data no mês de março como eu havia sugerido, sendo assim foi solicitado um prazo de 45 dias para que a empresa agendasse uma data para a viagem protocolo 9071019. Após 30 dias não houve qualquer contato da sobre as datas sugerias, e a empresa enviaria as suas sugestões. Até o dia 03/04/2022, não houve nenhuma manifestação da Hurb com relação as data deste pacote, no dia 03/04/2022 às 23:30 entrei em contato novamente e me foi informado que eu deveria protocolar novamente uma nova solicitação protocolo 9650839, o que aparenta que a empresa está postergando a solução e não dando importância a solicitação.

Relato 04/04/2022, São Paulo - SP

Eu comprei uma passagem aérea GRU-RAK-GRU em 01/09/2021 com a data de vôo para 27/12/2021. As fronteiras do Marrocos foram fechadas e, consequentemente, minha passagem foi cancelada. Entrei em contato inúmeras vezes por telefone e por chat, com a MaxMilhas e com a TAP e me foi informado que não havia o que fazer naquele momento, já que não havia previsão de abertura das fronteiras e os vôos estavam suspensos. Abri dois chamados #3978956 (referente ao pedido 5669175) e #4017497 (referente ao pedido 5669219) em 23/12 para alteração das datas, conforme orientado pelos atendentes. Em 26/12 recebi um retorno solicitando novas datas e retornei informando as datas. Desde então, tento contato e não recebo retorno. Para minha surpresa, não há mais atendimento telefônico. Só um WhatsApp que não permite que eu fale com um atendente em nenhuma das opções. Quando coloco minha viagem, ele me direciona para o site (para a remarcação) que acusa minha solicitação como em aberto. Minha surpresa maior foi constatar, hoje, que uma das minhas passagens (pedido número 5669219) foi cancelada, pois a data da viagem já passou. Tentei novamente contato e não é possível obter retorno, por isso estou usando outros canais para abrir uma reclamação e tentar resolver essa remarcação. Esta é minha última tentativa de resolução amigável desta situação.

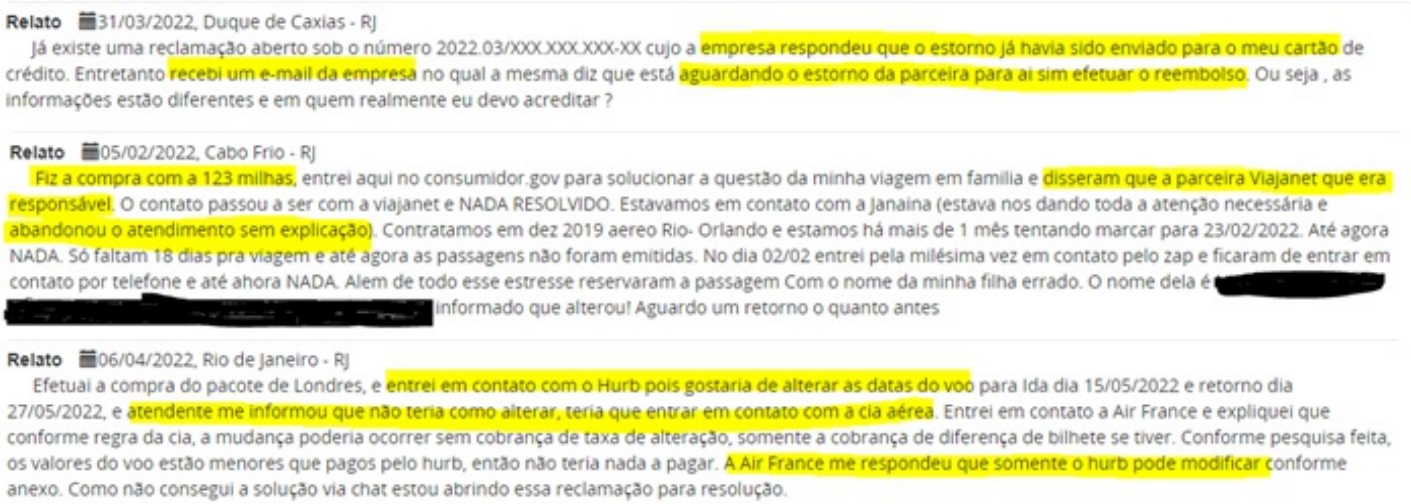
Relato 04/04/2022, Aparecida de Goiânia - GO

Eu havia comprado duas passagens em abril de 2021 para participação de um congresso em Florianópolis, no entanto, o evento (folder anexo) que, inicialmente, seria misto/presencial, passou a ser totalmente online, portanto não havia mais necessidade de utilizar as passagens compradas naquele momento. Solicitei o cancelamento (anexo) das passagens com aproveitamento de crédito em 22 de abril de 2021. Em 9 de julho de 2021 tentei realizar uma remarcação (anexa), mas esta solicitação foi indeferida. Ressalto que o voo escolhido seria para 04 meses adiante, portanto, havia tempo hábil para haver disponibilidade de lugares para embarque, contudo, simplesmente negaram alegando que não havia disponibilidade no voo. Em 26 de janeiro de 2022 realizei uma nova tentativa de utilização do crédito (anexa), com antecedência de 01 mês até a data do voo escolhido. No entanto, obtive retorno desta solicitação somente um dia antes da data do voo, ou seja, aproximadamente um mês depois, ocasião na qual o pedido foi negado e solicitaram que fosse realizada uma nova solicitação. Diante das duas tentativas indeferidas e da proximidade para o vencimento da possibilidade de utilização do crédito, gostaria de ter os valores das passagens reembolsadas, uma vez que a empresa demonstrou dificuldades em remarcar as passagens.

50. Além disso, verifica-se também diversos relatos onde fica evidente a falha de comunicação entre a agência de turismo e a empresa parceira, ficando o o consumidor prejudicado diante do impasse, como pode-se observar nos relatos abaixo:

Relato 28/03/2022, Florianópolis - SC

Realizei a compra de duas passagens de ida de Florianópolis à Paris, e duas passagens de volta de Frankfurt à Florianópolis através do site da Decolar. Tendo em vista o início acelerado da pandemia, uma semana antes da data prevista da viagem os países começaram a fechar fronteiras e o Brasil decretou o primeiro lockdown, foi quando solicitei o cancelamento da viagem. O cancelamento, assim como o reembolso das passagens, logo foi aprovado pela Latam e, segundo o site da decolar, o valor seria devolvido nas próximas faturas do cartão de crédito. No entanto, DOIS ANOS se passaram e não nos devolveram o valor ainda. Ademais, há um grande descaso por parte da Decolar os clientes que passam por esse tipo de situação: o número disponibilizado no site para contato não funciona, e as instruções de ajuda disponíveis no site só enrolam o consumidor e lhe dá zero soluções. O valor que supostamente reembolsariam (de aproximadamente R$10.000,00) está fazendo falta, tendo em vista a crise que o país vem enfrentando há dois anos, além de estar impossibilitando a conclusão da minha cidadania (a qual tem prazo de conclusão até o fim de 2022). Antes de tentar contato com a Decolar, entrei em contato com a Latam (inclusive foram muito solícitos), apresentei toda a documentação e e-mails que tinha comprovando a compra das passagens aéreas e posteriormente a autorização do reembolso, e eles esclareceram que já haviam feito a parte deles de autorizar o reembolso. Apenas a Decolar que não devolveu meu dinheiro mesmo. Tentei contato inúmeras vezes com a Decolar, mas a empresa definitivamente não se mostra disponível ao cliente (só se mostram disponíveis quando se trata de lotar a caixa de e-mail do cliente com publicidade e tentar vender mais passagens).



Relato 31/03/2022, Duque de Caxias - RJ

Já existe uma reclamação aberto sob o número 2022.03/XXX.XXX.XXX-XX cujo a empresa respondeu que o estorno já havia sido enviado para o meu cartão de crédito. Entretanto recebi um e-mail da empresa no qual a mesma diz que está aguardando o estorno da parceira para ai sim efetuar o reembolso. Ou seja , as informações estão diferentes e em quem realmente eu devo acreditar ?

Relato 05/02/2022, Cabo Frio - RJ

Fiz a compra com a 123 milhas, entrei aqui no consumidor.gov para solucionar a questão da minha viagem em familia e disseram que a parceira Viajanet que era responsável. O contato passou a ser com a viajanet e NADA RESOLVIDO. Estavamos em contato com a Janaina (estava nos dando toda a atenção necessária e abandonou o atendimento sem explicação). Contratamos em dez 2019 aereo Rio- Orlando e estamos há mais de 1 mês tentando marcar para 23/02/2022. Até agora NADA. Só faltam 18 dias pra viagem e até agora as passagens não foram emitidas. No dia 02/02 entrei pela milésima vez em contato pelo zap e ficaram de entrar em contato por telefone e até ahora NADA. Alem de todo esse estresse reservaram a passagem Com o nome da minha filha errado. O nome dela é [redacted] informado que alterou! Aguardo um retorno o quanto antes

Relato 06/04/2022, Rio de Janeiro - RJ

Efetuai a compra do pacote de Londres, e entrei em contato com o Hurb pois gostaria de alterar as datas do voo para Ida dia 15/05/2022 e retorno dia 27/05/2022, e atendente me informou que não teria como alterar, teria que entrar em contato com a cia aérea. Entrei em contato a Air France e expliquei que conforme regra da cia, a mudança poderia ocorrer sem cobrança de taxa de alteração, somente a cobrança de diferença de bilhete se tiver. Conforme pesquisa feita, os valores do voo estão menores que pagos pelo hurb, então não teria nada a pagar. A Air France me respondeu que somente o hurb pode modificar conforme anexo. Como não consegui a solução via chat estou abrindo essa reclamação para resolução.

IV. DADOS DO SINDEC

51. Tendo como base pesquisa realizada no banco de dados da Coordenação-Geral do Sindec, que agrega quantitativo de empresas mais demandadas/reclamadas em âmbito nacional, tem-se o referido quadro abaixo, que descrimina as cinco empresas que apresentam maior índice de reclamações e demandas no período de 2022, no setor em análise:

Sindec Segmento Turismo Fornecedores	2022
CVC	2.601
DECOLAR.COM	1.947
123 MILHAS	1.787
MAX MILHAS	402
VIAJANET	347

52. Sendo as empresas: 1) CVC, 2) Decolar.com, 3) 123milhas, 4) Max Milhas, 5) Viajanet.

V. CONCLUSÃO

53. Corroborando o entendimento exarado pelas Notas Técnicas de nº 5 e 7, ante os dados e relatos dos consumidores na plataforma consumidor.gov.br, tendo como base as conclusões cristalizadas pela Nota Técnica nº 35, resta evidente possível ofensa aos direitos do consumidor, em particular, pela possível falha na comunicação entre as empresas e os clientes não obtendo êxito para tornar efetivas as diretrizes definidas nas leis que buscaram reduzir os impactos ocasionados pela Pandemia.

54. Tendo tais dados levantados e analisados, reputa-se pela possível ausência de observância às regras temporárias previstas pela Lei nº 14.034/2020, além de inadequação das informações prestadas aos consumidores, configurando possível descumprimento da legislação consumerista. Assim, tem-se indícios de infração à Lei nº 14.034, de 5 de agosto de 2020, cujo texto original foi alterado pela Medida Provisória nº 1.024, de 31 de dezembro de 2020, e pela Lei nº 14.174, de 17 de junho de 2021; à Resolução nº 400 da ANAC; e aos artigos 4º, caput, inciso I; 6º, III; 31, *caput;* 39, *caput* e inciso V; art. 51, III e IV e §1º, inciso III, todos do CDC.

55. Sendo assim, recomenda-se a Instauração de Processo Administrativo em face das Agências de Viagens constantes do parágrafo nº 50, sendo estas as mais demandas na base de dados do Sindec, quais sejam: 1) CVC, 2) Decolar.com, 3) 123milhas, 4) Max Milhas, 5) Viajanet.

À consideração superior.

JOSÉ GUILHERME TANURE BACELAR
Coordenador de Sanções Administrativas

De acordo.

LAURA POSTAL TIRELLI
Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Documento assinado eletronicamente por **Laura Postal Tirelli**, **Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 24/06/2022, às 15:09, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **José Guilherme Tanure Bacelar**, **Coordenador(a) de Sanções Administrativas- Substituto(a)**, em 24/06/2022, às 15:16, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.autentica.mj.gov.br informando o código verificador **18317736** e o código CRC **A9DD3579**
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08012.001229/2022-58 SEI nº 18317736