



Na Mídia

02/04/2020 | [Folha de S.Paulo](#)

Apesar de incerteza com coronavírus, agências vendem viagens para 2º semestre

Empresas tentam conquistar turista com descontos e flexibilidade para trocar ou cancelar roteiro

Ana Luiza Tieghi

A quarentena por causa do novo coronavírus ainda não tem data para acabar. Também não há prazo para que a restrição à circulação de pessoas pelo mundo termine. Mesmo assim, companhias aéreas, agências e hotéis já começam a planejar viagens para depois que o pior da pandemia passar.

A maioria das empresas trabalha com pacotes para o segundo semestre, a partir de julho ou agosto.

A CVC, por exemplo, retomou nesta semana as negociações com fornecedores de pacotes para o segundo semestre e o próximo verão. Já a Decolar suspendeu a venda de alguns produtos com início nos próximos 45 dias, como pacotes, passagens aéreas e diárias de hotéis, e afirma focar suas ações promocionais também no segundo semestre.

Para quem tem filhos em idade escolar, julho talvez não seja uma opção. O Ministério da Educação liberou a transmissão de aulas pela internet, mas as escolas têm a opção de cancelar as atividades agora e repor os dias letivos depois. Para isso, podem alterar o calendário das férias.

Com tanta incerteza, o jeito é escolher passagens ou hospedagens que garantam o direito a remarcação ou reembolso gratuito.

Pensando nisso, a operadora de viagens Abreu pretende vender a partir de maio pacotes para o período pós-coronavírus que terão opções flexíveis de troca e de cancelamento, de acordo com Adriana Boeckh, diretora de marketing da empresa.

"A intenção é ser transparente sobre tais condições para que o cliente se sinta seguro ao adquirir o roteiro", afirma.

A operadora Schultz trabalha com a hipótese de que as viagens estarão normalizadas no segundo semestre, e as condições de cancelamento serão como antes da pandemia, mas não descarta alterar esses critérios. "Teremos flexibilidade e vamos analisar cada caso", afirma Rodrigo Rodrigues, diretor comercial.

A Azul Viagens está testando um tipo novo de pacote que funciona com créditos para uma viagem de quatro ou sete dias. O passageiro compra agora, mas decide depois quando fazer o passeio.

"O objetivo é incentivar as viagens de clientes que ainda não definiram a data das férias", afirma a empresa.

Para convencer o turista com medo de fazer reservas, hotéis criam promoções. O Vogal Luxury Beach Hotel & Spa, de Natal (RN), por exemplo, oferece 30% de desconto nas diárias do segundo semestre para quem reservar até o final de abril, com exceção dos feriados. Segundo a hospedagem, dá para remarcar as diárias caso seja impossível viajar no período.

Além da data, os viajantes também precisam estar atentos à saúde financeira das empresas, já que o setor de turismo está sendo muito afetado pela crise causada pela Covid-19 e alguns negócios podem não sobreviver.

De acordo com a advogada Luciana Goulart, sócia do escritório Demarest, alguns sinais indicam que uma empresa corre o risco de falir. A desvalorização das ações da companhia é um deles, assim como uma grande quantidade de reclamações sobre o atendimento e a demissão em massa de funcionários.

Caso tenha adquirido um serviço de uma companhia que venha a fechar, a saída é entrar na Justiça, diz a advogada, mas ela ressalta que será preciso ter paciência para reaver o dinheiro pago. A prioridade na lista de pagamento de credores vai para dívidas trabalhistas e tributárias.

Nesse período de crise, e depois que o pico da pandemia passar, podem acontecer algumas mudanças nos serviços comprados pelos viajantes, como troca de hospedagens ou passeios.

De acordo com Goulart, é hora de o consumidor ser mais flexível com as alterações. "Em um momento assim, a flexibilidade é necessária tanto por parte do consumidor quanto do fornecedor."

Caso a mudança comprometa demais a experiência que foi adquirida, o viajante deve entrar em contato com a empresa e negociar uma alternativa, como uma nova troca do serviço ou mesmo a devolução do valor gasto.

