



Na Mídia

09/04/2020 | [Folha de S.Paulo](#)

Novas regras mudam reembolso de viagens na pandemia; saiba como pedir

Medidas provisórias privilegiam remarcação e conversão de valor gasto em crédito para compra futura

Ana Luiza Tieghi

Na quarta (8), o presidente Jair Bolsonaro assinou uma medida provisória que permite que o reembolso por pacotes de viagens, diárias de hotéis e ingressos para eventos não seja concedido imediatamente ao consumidor.

Quem comprou um desses produtos primeiro terá que optar entre selecionar uma nova data para o serviço ou converter o valor gasto em créditos.

Se escolher a remarcação, a nova data deve seguir a sazonalidade do produto que foi contratado.

Isso quer dizer que se a viagem fosse acontecer em abril, por exemplo, um período de baixa temporada, não será possível remarcá-la para um feriado ou nas férias de final de ano, momentos de alta procura, sem pagar mais por isso. Caso queira mudar a sazonalidade, o consumidor terá que pagar a diferença entre as tarifas.

Quem optar pelo crédito terá até 12 meses após o encerramento do período de calamidade pública —o fim da epidemia— para utilizá-lo, na mesma empresa.

Se nada disso valer a pena para o consumidor, ainda é possível pedir o reembolso, mas as empresas não são obrigadas a fazer isso imediatamente. A MP 948 estipula que o pagamento, com correção monetária, seja feito em até 12 meses depois do fim do estado de calamidade pública.

A medida é similar ao que foi estabelecido em 19 de março para remarcação e reembolso de passagens aéreas, e defendida pelo setor de viagens como uma forma de desestimular os pedidos de cancelamento, que comprometem a saúde financeira das empresas.

Para a advogada Maria Helena Bragaglia, sócia do escritório Demarest, essas medidas provisórias são positivas para o consumidor e também para os negócios.

“As MPs tentam permitir que os negócios tenham continuidade de uma forma saudável e que os consumidores tenham o seu direito garantido, mas de forma uma estendida ou alternativa”, afirma.

Segundo a advogada, a crise é tão grave que caso não houvessem medidas como essas, o consumidor correria o risco de ter que buscar seus direitos com uma empresa em recuperação judicial ou falida. “E demoraria muito mais para receber seu dinheiro de volta, se recebesse”, diz.

EMPRESAS ESTRANGEIRAS

As medidas provisórias publicadas no Brasil são válidas para negócios que funcionem no país. Caso o consumidor tenha comprado um pacote de viagem, diária de hotel ou passagem aérea com uma companhia que não trabalha no território nacional, deve seguir o que diz a lei do país de origem de cada negócio.

Por exemplo, se uma empresa aérea tem sede em outro país, mas vende passagens para o Brasil, tem site em português e busca o consumidor brasileiro, ela tem atuação nacional e se encaixa na MP. Nesse caso, basta procurar os canais de atendimento do negócio para pedir a remarcação ou reembolso.

Já se o consumidor entrou em contato com um hotel estrangeiro e fez a reserva, sem intermediários, a jurisdição não é brasileira, e o turista precisa consultar as regras de remarcação e cancelamento daquele país.

“O consumidor vai ter que buscar o auxílio lá fora, vai ter que entender qual é a legislação local”, explica Bragaglia.

A exceção é se a compra foi feita por intermédio de uma empresa com atuação no Brasil, como agências de viagens e plataformas de reserva de hospedagem. Nesse caso, as medidas nacionais são aplicadas.