Atheniense e Targa: A Lei 14.046/20 e os consumidores-turistas

Em 24 de agosto deste ano, foi sancionada a Lei nº 14.046, oriunda da Medida Provisória nº 948 de 08/04/2020, a qual dispõe sobre o adiamento e o cancelamento de serviços, reservas e eventos dos setores de turismo e de cultura em razão do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto aúde pública, decorrentes da pandemia da Covid-19.

Serão analisadas, a seguir, apenas as questões atinentes ao setor do turismo e os impactos sobre os direitos dos consumidores-turistas.

Embora tenham sido mantidos seis artigos da redação original, durante a tramitação no Congresso Nacional foram aprovadas emendas propostas pelos parlamentares 1.

Em relação ao artigo 1º, acrescentou-se o adiamento de serviços, pois, no texto da MP, havia apenas a previsão de cancelamento.

No mais, manteve-se a possibilidade de o prestador de serviços não realizar o reembolso dos valores pagos pelo consumidor em caso de remarcação ou disponibilização de crédito, mas retirou-se a possibilidade de as partes formalizarem outra espécie de acordo.

O §1º do artigo 2º sofreu pequenas alterações em relação ao texto da MP. Todavia, sua redação é confusa, pois menciona que as operações de adiamento e cancelamento (quando, provavelmente, quis fazer referência às operações de remarcação e disponibilização de crédito) serão realizadas sem custo adicional em qualquer data a partir de 1º/1º/2020, e que se estendem pelo prazo de 120 dias a contar da comunicação do adiamento ou do cancelamento *dos serviços* ou por 30 dias antes da realização *do evento* , o que ocorrer antes 2.

A falha na redação pode acarretar dúvidas tanto para o consumidor quanto para o fornecedor. Já há um prazo para *serviços*, que se subtendem ser de prestadores de serviços turísticos (hospedagem, agência de turismo, organizadores de evento, parques temáticos, acampamentos), e, ao mesmo tempo, outro para *eventos*, que, em uma rápida leitura, poderiam ser considerados apenas os culturais.

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

Todavia, o artigo 21, IV, da Lei Geral do Turismo aponta que organizadoras de eventos são prestadores de serviços turísticos 3, razão pela qual gera confusão sobre qual o prazo a ser seguido. E a confusão é ainda maior porque a lei prescreve *o que ocorrer primeiro,* em especial, porque o artigo 3º assinala que todas as regras disciplinadas nesta lei se aplicam aos prestadores de serviços turísticos arrolados no citado artigo 21.

A única possibilidade de manutenção da isenção de custos, para pedidos realizados fora dos referidos prazos, está prevista no §2º, o qual dispõe que, se não solicitada a remarcação ou o crédito pelo consumidor por motivo de falecimento, internação ou força maior, o prazo será restituído em seu proveito ou de seu sucessor, a contar da data do fato impeditivo.

O §4º do artigo em comento disciplina que o crédito concedido ao consumidor pode ser utilizado em até 12 meses, a contar do encerramento do estado de calamidade pública, até o momento previsto para o dia 31 de dezembro de 2020, nos termos do artigo 1º do Decreto Legislativo nº 6 de 2020.

Mesmo que o §5º mencione que a remarcação dos serviços deve ser realizada em até 18 meses 4 , a contar da data do encerramento do estado de calamidade pública, e respeitar os valores e as condições dos serviços originalmente contratados, retira a necessidade de respeito à sazonalidade antes prevista no texto da MP, sendo certo o dever dos prestadores de serviços turísticos de assegurar que a remarcação seja realizada nos termos do serviço original, respeitando a disponibilidade e o desejo do consumidor.

Os parágrafos 6º e 7º, inseridos no artigo 2º pelo Congresso Nacional, são prejudiciais aos turistas, pois apontam que o reembolso somente será realizado em 12 meses, a contar da data do encerramento do estado de calamidade pública, silenciando quanto à correção monetária 5, e somente será obrigatório se o fornecedor ficar impossibilitado de remarcar o serviço ou de conceder o crédito.

Outrossim, mencionam que, sobre o valor do crédito ou do reembolso, serão descontados os valores dos serviços de agenciamento (ou seja, das agências de viagens).

Embora já se perceba a grande repercussão da nova lei nos direitos dos turistas, de todos os artigos nela constantes, sem dúvida, o mais polêmico é o artigo 5º.

Originalmente, prescrevia que as relações de consumo regidas pela MP *"caracterizam hipóteses de caso fortuito ou força maior e não ensejam danos morais, aplicação de multa ou outras penalidades"* , previstas no artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Com a redação dada pelo Congresso, passou a disciplinar que os cancelamentos e adiamentos regidos pela lei *"caracterizam hipótese de caso fortuito ou de força maior, e não são cabíveis reparação por danos morais, aplicação de multas ou imposição das penalidades previstas no artigo 56"* do CDC, ressalvadas as situações previstas no artigo 2º, §7º (que trata do abatimento de serviços já prestados ao crédito a ser concedido), desde que caracterizada a má-fé do fornecedor.

Como se pode ver, a nova lei, seguindo a mesma linha da Lei nº 14.034/20, atinente ao setor do transporte aéreo, impacta diretamente de forma prejudicial os direitos dos consumidores turistas porque:

— Impossibilita o reembolso imediato, postergando-o para 12 meses, a contar da data do encerramento do estado de calamidade pública. Assim, acaba por impor ao consumidor que aceite a remarcação ou a disponibilização de crédito, até mesmo porque silencia quanto à correção monetária do valor a ser

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

devolvido e alega que o reembolso somente será obrigatório se o fornecedor não oferecer a remarcação ou crédito;

— A remarcação ou a conversão em crédito somente ocorrerão sem custo adicional se o consumidor as pactuar dentro dos prazos estabelecidos pela lei (mencione-se, novamente, a confusão entre serviço e evento acima apontada). Isso significa que, ainda que aceite a remarcação ou o crédito, estará o consumidor sujeito ao pagamento de custo adicional se não respeitar tais prazos;

— Retira o dever de reembolso de valores atinentes ao serviço de agências de viagem, sendo certo que estas não são meras intermediárias, mas, sim, integrantes da cadeia de serviços de turismo, de modo que o valor do seu serviço deve ser ressarcido integralmente ao consumidor. Vale lembrar que a própria Lei Geral do Turismo inclui os serviços das agências de turismo (artigo 21, II) e estabelece que, dentre os seus deveres está o de *"manter, no exercício de suas atividades, estrita obediência aos direitos do consumidor"* (artigo 34, IV). Não se pode, portanto, excluir o dever das agências de reembolsar sua comissão em caso de serviço não prestado; e

— A lei não só considera o cancelamento/adiamento como hipótese de caso fortuito ou de força maior (o que demonstra desconhecimento dos institutos de direito privado, pois o cancelamento em si não é o caso fortuito/força maior; a pandemia é que poderia se caracterizar como tal, e o cancelamento/adiamento seria a consequência de sua ocorrência), como também afasta em abstrato a reparação por danos morais, em flagrante contrariedade aos incisos V e X, do artigo 5º, da Constituição Federal, e, ainda, a aplicação de multas e demais penalidades disciplinadas pelo artigo 56 do CDC, mesmo se comprovada a infração de normas de defesa do consumidor.

Além disso, o artigo 5º faz remissões a outros artigos da lei que aparentam não ter ligação com o seu conteúdo e condiciona, ao que parece, a indenização por dano moral e a aplicação de sanções administrativas à comprovação de má-fé do fornecedor, prova deveras difícil de ser realizada pelo consumidor, que, lembre-se, é a parte vulnerável da relação.

Mais uma vez, é patente que os Poderes Executivo e Legislativo descumpriram com o dever constitucional de promover a defesa do consumidor. O que resta ao consumidor-turista é socorrer-se ao Poder Judiciário, que passa a ter a incumbência de assegurar os interesses dos vulneráveis e de aplicar o direito à luz da Constituição Federal.

1 BRASIL. Comissão Mista da MPV 948/2020. *Câmara dos Deputados*. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_emendas;jsessionid=A0A69C2AC04405B33FD6615DA
Acesso em 26 ago. 2020.

2 Na redação original, constava que a isenção de taxas estava condicionada ao fato de que o consumidor deveria solicitar uma das operações no prazo de 90 dias a contar da data da entrada em vigor da MP, veja-se: “as operações de que trata o caput ocorrerão sem custo adicional, taxa ou multa ao consumidor, desde que a solicitação seja efetuada no prazo de noventa dias, contado da data de entrada em vigor desta Medida Provisória” (BRASIL. Medida Provisória nº 948, de 8 de abril de 2020. *Planalto.* Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

2022/2020/Mpv/mpv948impressao.htm> Acesso em: 26 ago. 2020).

3 BRASIL. Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008. *Planalto*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11771.htm#art21>. Acesso em: 25 ago. 2020.

4 No texto da MP, constava que o prazo seria de 12 meses a contar da data do encerramento do estado de calamidade pública (BRASIL. Medida Provisória nº 948, de 8 de abril de 2020. *Planalto.* Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv948impressao.%20htm> Acesso em: 26 ago. 2020).

5 O § 4º da MP referia que a restituição deveria ser atualizada pelo IPCA-E, no prazo de 12 meses a contar da data de encerramento do estado de calamidade pública (*Ibidem*).

Date Created
09/09/2020

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.