SENADO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DA MESA
SECRETARIA DE REGISTRO E REDAÇÃO PARLAMENTAR

REUNIÃO
11/03/2020 - 3ª - Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Boa tarde a todos e a todas.

Declaro aberta a 3ª Reunião, Extraordinária, da Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor da 2ª Sessão Legislativa Ordinária da 56ª Legislatura.

A presente reunião tem por finalidade debater a política de cancelamento e remarcação de viagens, no âmbito das companhias aéreas e de cruzeiros, em razão da epidemia de coronavírus, em atendimento ao Requerimento nº 14, de 2020, de minha autoria.

Solicito que feche a porta também.

A audiência pública também é realizada em caráter interativo, ou seja, ela não se limita apenas às discussões que estão sendo feitas neste momento. O cidadão pode participar através dos canais Alô Cidadão, como também do e-Cidadania. Nós já tivemos aqui várias sugestões, várias dúvidas que serão também dirimidas durante as nossas conversas.

Teremos, neste primeiro momento, uma Mesa composta pelo Sr. João Gabbardo dos Reis, representante do Ministério da Saúde, que já está aqui presente.

Quero convidar para fazer parte desta Mesa o Dr. Filipe Vieira, Presidente da Procons-Brasil.

Convido também a Sra. Luciana Rodrigues Atheniense, que representa a Comissão de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da OAB.

Convido o Sr. Andrey Vilas Boas de Freitas, representante do Ministério da Justiça.

Convido também o Sr. Rodrigo Rios, representando o Ministério do Turismo.

Senhores, antes de passar a palavra ao Dr. João Gabbardo, quero aqui fazer um relato da importância deste momento. Acho que o mundo inteiro está tratando deste assunto, o País também está tratando desse assunto e cada um, na sua individualidade, principalmente quem tem representatividade, tem que pensar "o que eu posso fazer em um momento como este em que o mundo busca soluções, em que há também preocupação com a economia, mas principalmente com a vida das pessoas?" Por isso, houve esse requerimento apresentado por mim, para que possamos tratar também de um tema mundial que afeta o indivíduo e que afeta as empresas.

Então, aqui vamos buscar não um culpado, vamos aqui buscar soluções para evitar problemas, problemas que as vezes podem parecer pequenos num primeiro momento, mas que podem levar a uma judicialização que, às vezes, chega a ser eterna.

Antes eu preparei algumas palavras breves, querendo aqui saudar todas as autoridades que prontamente atenderam ao nosso convite, que estão aqui presentes, que representam não só as companhias aéreas mas também os cruzeiros marítimos. Os cidadãos que compraram as passagens e estão sem saber qual procedimento tomar, ou então as decisões isoladas de cada um, que, às vezes, fragilizam, inclusive, que a gente possa ter numa tarde como a de hoje uma unificação e também um fortalecimento não apenas da defesa do consumidor mas também de uma segurança jurídica para os senhores.

Então, de acordo com o Ministério da Saúde, o coronavírus surgiu na China, gerando um quadro similar ao de uma gripe e, em geral, é uma doença leve e moderada. Porém, alguns casos têm evoluído para situações e bastante graves e até fatais.

A recomendação é para que aqueles que apresentem febre, tosse ou dificuldade de respirar evitem os locais com muita gente e procurem uma unidade de saúde.

Por certo, estamos diante de uma daquelas situações indesejadas por todas as partes envolvidas. Por um lado, ao fazerem reservas com antecedência em viagens aéreas ou em cruzeiros, os consumidores lançaram mão de cautela e fizeram uma programação antecipada, foi gente que despendeu tempo e dinheiro para se preparar para uma viagem e assim obter mais segurança e até melhores preços com essas reservas. Então, é uma conduta que é esperada, inclusive, pelo mercado. Essa é uma realidade. E, do outro lado, nós temos as companhias aéreas e os cruzeiros, que também se consideram satisfeitas quando isso ocorre, porque com bastante antecedência também podem planejar melhor essas viagens, fazendo as contratações de pessoal, de equipamentos, de serviços de receptivo e assim por diante.

Então, o que nós estamos observando é que estamos diante de uma rara situação de pandemia, decretada há pouco pela Organização Mundial de Saúde, em que a velocidade com que o vírus se espalha ganha proporções aterradoras.

Há, por exemplo, o relato de um estudante que viajaria para um programa de intercâmbio e houve a situação de cancelamento porque, numa noite no *campus* que o receberia houve 26 notificações, já no dia seguinte eram 80 e, em pouco mais de uma semana, mais de 900. Ele estava com a passagem comprada e foi informado do cancelamento um dia antes da viagem, mas ele já havia investido aproximadamente R$20 mil em sua viagem de estudo. Então, a quem ele vai recorrer? A empresa aérea é a culpada? Não, não é isso. Mas a gente tem que buscar aqui não apenas os casos individuais mas, sim, os casos que estão suscetíveis a essa mesma situação.

Mas eis que temos uma situação inusitada, que é a incidência de o coronavírus ameaçar de contaminação as pessoas que viajam para certos países como Itália, Tailândia, China, Irã, Coreia do Sul... E aqui acredito que os senhores estão vendo as fotos dos cartões postais de Veneza, os estádios de futebol vazios, os campeonatos sendo cancelados. Então, é uma situação que, de fato, requer de cada um dos senhores uma atenção imediata.

O próprio Ministério da Saúde brasileiro tem recomendado cautela com as viagens ao exterior, e os governos de países europeus têm recomendado claramente que não sejam feitas viagens aos países mais afetados, inclusive, com o cancelamento de voos saídos de Portugal rumo à Itália, por exemplo.

Então, temos a situação do consumidor a ser preservada. Temos a situação das agências de viagens, que agem como intermediárias entre os consumidores e, na outra ponta, os fornecedores, sejam as companhias aéreas, sejam provedores de passeios, sejam os hotéis.

E aqui remeto às situações pelas quais o País passou há pouco tempo. Sou Senador pelo Estado de Alagoas, com muito orgulho, e não só Alagoas mas o Nordeste brasileiro há pouco tempo - e aqui falo dos hotéis - sofreram uma situação, no início da alta temporada, inesperada com o derramamento de óleo, com uma mancha de óleo que foi espalhada pelo Nordeste brasileiro, que fez com que muitas pessoas desistissem de visitar aquelas cidades. O meu Estado, Alagoas, foi um dos afetados.

Então, olha só: será que eu sou obrigado a ir para um local onde sei que vou estar correndo risco de vida? Ou, então, onde aumenta a probabilidade de ter alguma doença ou não? Será que meus direitos são garantidos ou não?

Nessa situação, eu aqui parabenizo o setor hoteleiro, que teve, pelo menos na sua grande maioria, uma postura proativa de buscar resolver a situação. E buscou da melhor forma, tanto é que - pelo menos eu acompanhei de perto o que aconteceu no Estado de Alagoas - se conseguiu fomentar também, não apenas a iniciativa privada mas a população, que não deixou apenas na mão do Governo. A própria população e o setor privado fizeram campanhas, mostrando a realidade e também colocando a mão na massa. Não sei se isso foi certo ou errado, mas surtiu um efeito muito motivador na sociedade, querendo proteger a nossa área costeira. Então, isso deu um resultado sensacional, e os empresários do setor de turismo tiveram um papel importantíssimo até para cobrar das próprias autoridades respostas céleres.

Também quero ilustrar aqui o caso de dois idosos, de 76 e 75 anos de idade - aqui não é exemplificativo, são situações reais, inclusive de procedimentos já abertos -, que têm viagem de cruzeiro em navio com destino à Itália e que não conseguem cancelar nem adiar a viagem, sob pena de pagarem multa. Veja, são do grupo de risco e, mesmo tentando soluções extrajudiciais, não encontram o bom senso para resolver essa situação. Então, já estão falando aqui da classe... Os senhores sabem que quanto mais idoso maior a chance de mortalidade, inclusive, e aquela é uma área extremamente afetada.

Outros casos que estão chegando, inclusive para o *site* www.consumidor.gov.br, relatam que não conseguem modificar sua ida para a Itália, dizendo que qualquer alteração - e isso já é a resposta da empresa -, qualquer alteração ou cancelamento, se devido, seguirá as regras tarifárias contratadas informadas no momento da compra, quando houve o envio do bilhete.

Então, nessas situações, quando se fez a compra, era um fato... Não existia isso que nós estamos conversando na tarde de hoje. Então, a situação também tem que ser vista por outro olhar.

Novamente, é um caso de falta de bom senso que contraria o Direito, já que a alocação do risco nas relações de consumo é deslocada em automático pela natureza jurídica.

Sabemos da boa disposição das agências de viagem para buscarem compor negociações com remarcações de datas ou ofertas de roteiros alternativos.

Vejam, senhoras e senhores, que não podemos ter no horizonte que a situação seja resolvida por previsões como a do art. 11 da Resolução 400 da Anac, segundo a qual o usuário pode desistir da passagem aérea adquirida sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de 24 horas a contar do recebimento do seu comprovante. Essa é uma resolução da Anac. Isso só é possível para compras feitas com antecedência igual ou superior a sete dias em relação à data de embarque e, convenhamos, há inclusive divergência na própria jurisprudência.

Não é dessa situação que nós estamos falando. Falamos daquela em que, boa parte com antecedência, os viajantes fizeram a reserva. Inclusive, a Secretaria Nacional do Consumidor emitiu uma nota em que diz que a Resolução 400 deve ser seguida à risca, além de outros temas que serão objeto de questionamento. Mas o caso, como dito, é excepcional e a análise que faço é de que o Código de Defesa do Consumidor é imperativo em relação a uma resolução.

Ontem, tenho certeza de todos os senhores aqui tiveram acesso à recomendação do Ministério Público Federal para a Anac, em que emitiu uma portaria prevendo o ressarcimento integral das passagens e remarcação sem custo aos passageiros devido ao coronavírus. Isso mostra que a resolução citada não consegue atender todas as demandas extraordinárias, como nos casos de endemias e desastres naturais.

Então, eu quero agradecer a presença de todos que aqui estão. Vou dar início às apresentações e explanações, passando a palavra, inicialmente, por dez minutos, ao Dr. João Gabbardo dos Reis, representante do Ministério da Saúde.

O SR. JOÃO GABBARDO DOS REIS (Para expor.) - Boa tarde, Senador. Obrigado pelo convite.

Cumprimento todos da Mesa, todas as entidades aqui representadas. Muitos de vocês eu me lembro de ter encontrado num evento recente no Ministério do Turismo. As coisas mudaram um pouco de lá para cá, daquele dia para hoje.

Eu vou procurar fazer uma apresentação rápida, para que vocês tenham as informações da realidade do que nós estamos vivendo e o que nós estamos imaginando que possa acontecer nos próximos dias. Obviamente, eu espero que, com isso, vocês possam ter uma discussão com maior conteúdo para chegar às decisões que foram levantadas aqui pelo Senador e que são extremamente complexas, evidentemente muito complexas.

Todos nós temos, eu também tinha férias, também ia viajar no final de março, também tinha passagem, também tinha hotel. Todos os brasileiros estão enfrentando essa mesma dificuldade. Mas vamos ver se a gente consegue pelo menos atualizar os senhores da realidade que nós estamos vivendo neste momento e o que nós estamos esperando para os próximos dias.

Esse aqui é um quadro com o número de casos que a gente tem por continente, mas o que eu queria mostrar aqui para vocês é o que nós temos hoje... Essas informações são sempre do dia anterior, da Organização Mundial da Saúde. Nós temos hoje - ou ontem, né - 113 mil casos já no mundo, mais de 4 mil óbitos e uma taxa letalidade de 3,5%.

Essa taxa de letalidade, se vocês olharem em relação aos continentes, tem certa homogeneidade. Por incrível que pareça, ela escapa um pouquinho nos Estados Unidos, onde a taxa de letalidade é bem maior do que a dos demais países. E nós temos alguns países que têm uma taxa de letalidade muito mais baixa - eu considero como exemplo o Japão -, mas, na média, 3,5%. Significa o quê? De cada 100 pessoas que adquirem o coronavírus, 3 pessoas ou 3,5 pessoas vão a óbito.

Esse número não é um número ajustado do ponto de vista epidemiológico. Aqui, quando nós temos essa fração, que é um cálculo entre... O numerador é o número de óbitos e o denominador é o número de casos, o número de óbitos é contado diariamente, não há nenhuma dúvida; agora, o número de casos é muito variável. Em países que estão pesquisando em toda a população, ele tem um resultado. Em países que pesquisam por amostragem ou só nos casos graves, como foi feito na China, em boa parte do tempo, essa letalidade tende a aumentar. Então, esse é um número que nós vamos ainda ajustar futuramente, mas hoje é isso. Hoje é 3,5% a nossa taxa de letalidade.

A doença já se espalhou pelo mundo inteiro. Nós não temos mais nenhum continente onde a presença do coronavírus não existe. O Senador antecipou aqui a decisão que foi tomada hoje, agora há pouco tempo, pela Organização Mundial da Saúde, de declarar então a situação de pandemia no mundo. E depois eu vou tentar explicar um pouco o que muda o fato de a OMS ter declarado a pandemia.

Esse gráfico parece um gráfico muito difícil de ser examinado e complexo, mas o que eu quero mostrar para vocês é que todos os países começam com um número de casos menor, um número que mais ou menos segue um padrão e, de uma hora para outra, há um acréscimo brutal. Isso aconteceu em todos os países, na Itália, na Coreia.

Esses primeiros países aqui, como o Irã, também tiveram casos, só que não aparece no gráfico, também passaram por essa fase de ter um número pequeno de casos, como o Brasil está tendo, e que de uma hora para outra tem um crescimento abrupto. E depois de quatro semanas, seis semanas, pelo que a gente viu até agora, a tendência é começar a cair. Depois de seis semanas, em média, a tendência é começar a cair esse número de novos casos.

Bem, o que eu quero dizer para vocês é que todos, sem nenhuma exceção, todos os países que tiveram essa evolução de ter um determinado número de casos numa fase inicial, todos eles tiveram aquele crescimento. Todos, inclusive o Japão, mas o Japão numa proporção muito menor. O Japão está em verde ali, para quem puder olhar mais a distância, o Japão teve um crescimento, mas não foi de forma tão abrupta quanto os outros países. O exemplo clássico é a Itália, aquele amarelinho. A Itália vinha com determinado número de casos, de uma hora para outra tem aquela curva ascendente gigante.

Bom, aí, eu digo a vocês o seguinte: nós vamos esperar que no Brasil nós tenhamos um comportamento diferente de todos os outros países que já enfrentaram essa realidade? Não vamos ter. Então, nós esperamos, para os próximos dias, para as próximas semanas, que o Brasil tenha um comportamento idêntico a qualquer um desses outros países. Ou seja, de uma hora para outra, daqui a duas semanas, daqui a três semanas, daqui a quatro semanas, é impossível a gente tem essa previsão exata, nós vamos passar por um gráfico como esse, um número extraordinário de pessoas doentes, pessoas com sintomas, um número maior de pessoas com o vírus sem sintomas e uma grande preocupação, que são os idosos.

A doença na população jovem é até mais frequente do que nos idosos. Ela é muito mais frequente nas crianças, na população em geral, só que nas crianças e na população em geral ela não tem gravidade. Não teve um óbito de criança no mundo até hoje por conta do coronavírus. Todos os óbitos ocorreram acima de oito anos de idade e, em média, acima dos 20, 29 anos de idade. Mas na Itália, por exemplo, hoje, acima de 80 anos, a taxa de mortalidade está entre 30% e 40%. De cada 10 italianos com mais de 80 anos que têm coronavírus, 3 ou 4 vão a óbito. Essa é a realidade que nós vamos enfrentar. Nos Estados Unidos, aconteceu a mesma coisa. Nas regiões dos Estados Unidos, o gráfico é muito semelhante.

E uma coisa importante. Quando nós identificamos o número de casos, hoje nós temos 113 mil casos confirmados no mundo, isso significa em média 10% de todo o *iceberg*. Nós temos 90% dos casos que estão lá embaixo, abaixo da linha do mar, dos quais nós não temos conhecimento, porque são pacientes que tiveram sintomas leves ou não tiveram sintomas. Só que esses pacientes, apesar de transmitirem com menor intensidade, também transmitem o coronavírus para as outras pessoas.

Situação atual do País hoje. O número total de casos está na última linha, 34 casos. Isso aqui é o número de ontem. Hoje, às 16h, nós vamos atualizar. Já temos informação de que no Rio Grande do Sul tem um segundo caso confirmado. Deve ter mais com casos confirmados no Rio de Janeiro e em São Paulo, mas a informação de ontem, às 16h, era 34 casos. Esses casos estão quase todos concentrados em São Paulo, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul. Na Região Nordeste, nós temos um caso no Estado do nosso Senador. Acho que é um em Alagoas, se não me engano - Alagoas está ali, um caso, isso - e dois casos na Bahia. Essa é a distribuição dos casos por Estado.

E o perfil dos 34 pacientes em que foram confirmados com a doença. Em média, eles têm 41 anos de idade. E, vejam, a faixa etária das pessoas que estão ficando doentes no Brasil é, muito significativamente, as faixas de menor idade: abaixo de 40 anos, 41% dos casos; 40 a 49 anos, 26%; 50 a 59 anos, 18%; 60 a 69 anos, 12%; e apenas um caso, 3% em pessoas com mais de 69 anos de idade.

Esse número não vai se manter. Esse número aqui é o número dos primeiros casos, que são os turistas, os viajantes, as pessoas que foram para a Europa, que voltaram, que foram para a China, que tinham um negócio, que voltaram. Isso vai se alterar quando começar a ocorrer transmissão interna do vírus. Aqui nós estamos falando com jovens, pessoas que viajaram nesse período e, por isso, aparece uma concentração muito grande em mais jovens e muito pequena em idosos.

Ela está um pouquinho maior no sexo feminino, 56%, e só 44% no masculino. Cinco desses 34 casos, ou seja, 15% continuam internados, estão em hospitais. E este é o grande problema do coronavírus. Os pacientes que adquirem coronavírus...

(Soa a campainha.)

O SR. JOÃO GABBARDO DOS REIS - Já terminou meu tempo? Então, cinco minutos mais eu concluo.

As pessoas que adquirem coronavírus ficam três semanas, em média, internados nos leitos de UTI. Três semanas, 20, 21 dias. Então, o corona ataca mais o sistema de saúde do que as pessoas. O sistema de saúde sofre muito porque vai faltar leito de UTI.

A Itália se obrigou a tomar a decisão que tomou de forma dramática, medidas drásticas, porque a Itália não tem mais leitos de UTI. A Itália não tem mais respirador para colocar nas pessoas que precisam de ventilação mecânica. Isso vai acontecer no Brasil? Nós não sabemos. Estamos preparados, estamos nos preparando para ter um número adicional de

leitos de UTI, porque esses pacientes entram nos leitos de UTI e não saem mais. Eles ficam três, quatro semanas nesses leitos. Como não há uma renovação na utilização desses leitos, eles vão se esgotando com o tempo.

Desses 34 casos, nós temos seis casos que foram transmissão local. Transmissão local significa que são pessoas que não viajaram. São pessoas que tiveram contato com quem viajou e estava doente e tiveram a doença. A partir de agora, nós vamos aumentar o número de casos de transmissão local e nós devemos entrar num período aí de uma semana, duas semanas, no que é mais grave, que nós chamamos de transmissão comunitária. Ou seja, pessoas que vão adquirir a doença sem que a gente consiga estabelecer a origem do vírus. Quem transmitiu o vírus? Não dá mais para saber. A sequência de pessoas que vão transmitir o vírus será tão grande que nós não vamos conseguir identificar a origem do vírus. Aí, nós entraremos numa frase de transmissão comunitária.

Não vou falar sobre isso aqui.

As medidas que nós esperamos que aconteçam a partir de agora são medidas importantes. Criação de um conselho interministerial para tratar desse tema, orientações que são fundamentais para prevenção, lavagem das mãos, etiqueta respiratória. Vamos começar a trabalhar mais na questão do isolamento domiciliar. Caso suspeito confirmado tem que ficar em domicílio, tem que ficar em isolamento. Estamos adquirindo 20 milhões de máscaras cirúrgicas, 4 milhões de máscaras N95 para distribuir para os serviços de saúde. Vamos gastar aí com isso em torno de R$150 milhões só na aquisição desses itens.

O cuidado e a orientação para o automonitoramento das pessoas. Nós não vamos continuar fazendo o que São Paulo faz hoje. São Paulo hoje tem cem pessoas no telefone ligando para casa de cada um dos contatantes para saber: e aí, como é que passou? Teve febre, teve sintoma? Não vai dar mais para fazer isso. O número de pessoas vai ficar tão elevado que nós vamos precisar esperar que liguem para um determinado número, para o 136 ou para o número que a Secretaria de Saúde vai estabelecer, para que as pessoas digam: estou tendo sintomas. Isso vai mudar a partir de agora.

Pacientes com sintomas devem procurar imediatamente os postos. Vamos reforçar a atenção primária. Vamos chamar 5 mil médicos novos. Hoje o Ministro está assinando essa portaria, chamando 5 mil novos médicos para preencher vagas que nós tínhamos no Programa Mais Médicos, que existia até o ano passado, e nós vamos contratar mais mil leitos de UTI, de acordo com a necessidade da população.

O que muda com a OMS ter declarado hoje pandemia? Nós não vamos mais fazer nexo de casos com viagens. Não vai ser mais necessário ter viajado para os Estados Unidos ou viajado para a Itália ou para a Ásia para que se desconfie de que o paciente tenha coronavírus. Nós vamos começar a testar pessoas que tenham síndrome gripal independente da viagem. Isso é o que muda.

E nós vamos ficar pesquisando coronavírus até um determinado momento. Vai chegar um momento em que não será mais necessário pesquisar coronavírus, as pessoas vão ser tratadas todas como se tivessem uma síndrome gripal e aquelas que tiverem casos complexos, mais graves, vão ser tratadas nos hospitais de maneira que independe do vírus. Pode ser influenza, pode ser qualquer outro vírus, pode ser coronavírus, o tratamento nos hospitais é o mesmo. Ventilação mecânica, quando necessário.

Essas pessoas, como ficam muito tempo nos hospitais, tendem a ter infecção hospitalar, ter infecção bacteriana, que se sobrepõe à infecção viral, o que é muito grave. Estamos falando de pessoas com mais de 80 anos de idade, com imunidade baixa. Estamos falando de pessoas que têm outras comorbidades: diabetes, hipertensão, doenças cardíacas, câncer. Então, todos esses pacientes têm a sua imunidade baixa e os casos tendem a ser de maior gravidade.

Senador, no tempo que é possível, é isso. Eu fico à disposição se quiser fazer alguma pergunta.

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Bem, primeiramente, eu quero agradecer muito a fala do senhor, Dr. Gabbardo, que representa a Secretaria de Saúde. E também quero fazer um elogio. Quero fazer um elogio porque eu observei ontem uma atitude extremamente proativa, uma atitude que se espera de quem está numa gestão pública, que é pensar à frente e assumir responsabilidades. Então, ontem o Ministério da Saúde determinou que fosse atualizado o rol da ANS para incluir também as obrigações dos planos de saúde na cobertura para o exame do coronavírus. Uma atitude necessária, uma atitude que temos que tornar mais pública, com essas ações que estão sendo feitas a cada momento. Mas é dessa forma que se observa como é que quem está numa pasta importantíssima, tanto para acalmar a população, mas principalmente para demonstrar o que o senhor também demonstrou aqui: a realidade.

Então, não é apenas achar que já passou ou que pode ser que não cresça, mas as estatísticas mundiais demonstram que em todos os outros países está acontecendo dessa forma. Como é que o Brasil vai ser diferente? A não ser que haja posturas também para minimizar esse aumento, que já é previsível, e tentar conter uma epidemia no nosso País.

Então, eu queria apenas deixar uma pergunta, também justificando uma ausência temporária minha. V. Exa. também tem que sair agora para um compromisso, já fui informado anteriormente... Precisa acompanhar o ministro. Eu também preciso

fazer uma votação no Plenário do Congresso e volto. Serei substituído pelo proativo Senador Fabiano Contarato, que, de pronto, já está aqui neste recinto.

E gostaria de perguntar ao Secretário se há previsão de novos protocolos de contingenciamento de eventos públicos em razão da saúde coletiva e se há necessidade de algum diploma legal, com urgência, devido ao caso que estamos tratando neste momento.

O SR. JOÃO GABBARDO DOS REIS (Para expor.) - No momento, nós não estamos proibindo ou sugerindo cancelamento de eventos ao ar livre.

Em relação aos eventos fechados, nós estamos orientando que se tome alguns cuidados: que se mantenha um distanciamento mínimo entre as pessoas; que as pessoas sejam previamente orientadas sobre os cuidados que devem ter em relação a cumprimentos, apertos de mão, beijos, troca de afagos; compartilhamento de xícaras de café, de copos d'água, de talheres, de chimarrão. Uma orientação extremamente importante: quem está gripado não deve comparecer a nenhum evento, seja ele aberto ou fechado. Quem estiver com sintomas não deve comparecer a nenhum evento.

Além disso, neste momento, não tem sentido nós falarmos em suspender eventos se nós não estamos trabalhando naqueles itens que nós consideramos como os mais propícios para a circulação do vírus: transporte coletivo, escolas, ambientes de trabalho. Nós não estamos fazendo nenhuma orientação, neste momento, para cancelamento de sala de aula, cancelamento de escola; nós não estamos fazendo nenhuma orientação em relação ao transporte coletivo. Essa é uma situação que é permanente? Não sabemos. Pode ser que, em função da evolução da doença, nós sejamos obrigados a mudar as orientações. O Ministério tem trabalhado sempre em cima dos cenários que estão se apresentando. À medida que o cenário vai se modificando, nós vamos alterando e adaptando as nossas orientações para a realidade que estamos presenciando. Não tem sentido hoje, quando sequer há o diagnóstico de circulação de vírus de forma comunitária - todos os casos foram de pessoas que viajaram e de um número mínimo de pessoas que tiveram contato com quem viajou -, quando não há circulação comunitária do vírus. Portanto, qualquer medida restritiva, neste momento, é absolutamente inócua.

Agora, se vocês me perguntarem se vamos chamar 30 pessoas de países diferentes, da Itália, dos Estados Unidos, enfim de qualquer outro local no mundo hoje, porque estamos numa situação de pandemia, para fazer um evento do Brasil, aí nós perguntaremos: tem sentido correrrmos esse risco? Tem sentido trazermos pessoas de outros países para fazerem palestras, para participarem de reuniões, mesmo que sejam de trabalho? O que é que nós não podemos fazer hoje de forma virtual, para que possamos evitar esse contato de pessoas que estão em lugares onde a circulação do vírus é muito mais frequente para o nosso País? Nós vamos ter, de qualquer maneira, mas se a gente puder jogar isso para mais adiante, quanto mais tempo nós ganharmos melhor. Será que daqui a seis meses nós não vamos ter uma vacina? Será que daqui a seis meses nós já vamos ter o desenvolvimento de algum desses antivirais que possa ser eficiente para o paciente que está com coronavírus? Tudo isso é possível. Então, ganhar tempo aqui é fundamental.

Espero ter respondido à questão do Senador.

O SR. PRESIDENTE (Fabiano Contarato. Bloco Parlamentar Senado Independente/REDE - ES) - Obrigado, Sr. João Alberto Gabbardo dos Reis, representante do Ministério da Saúde.

Neste momento, quero enaltecer aqui a presença do Senador Reguffe. Obrigado pelo comparecimento, pela participação.

Imediatamente, passo a palavra ao Sr. Andrey Vilas Boas de Freitas, representante do Ministério da Justiça, para a sua fala, em no máximo oito minutos.

O SR. JOÃO GABBARDO DOS REIS - Peço desculpas, então, para me retirar, por favor.

O SR. PRESIDENTE (Fabiano Contarato. Bloco Parlamentar Senado Independente/REDE - ES) - Perfeito. Muito obrigado.

O SR. ANDREY VILAS BOAS DE FREITAS (Para expor.) - Eu queria iniciar agradecendo a oportunidade de a gente estar aqui para participar deste debate. Acho que é fundamental haver esta discussão de forma pública e da forma mais transparente possível envolvendo o maior número de atores possíveis, atores do Governo, da sociedade civil, fornecedores diversos do mercado, para a gente tentar entender todas as limitações da questão e todos os impactos da questão e tentar achar as melhores soluções possíveis para a sociedade brasileira como um todo.

Eu vou me abster de falar sobre questões específicas do coronavírus. A gente tem seguido a rígida orientação de que todas as manifestações técnicas a respeito do coronavírus estão sendo as fornecidas pelo Ministério da Saúde e pela Anvisa. A gente tem recomendado a consulta às duas fontes oficiais sobre o vírus. O Ministério da Saúde, de forma muito proativa também - e o parabenizo por esta atitude -, criou um aplicativo específico para que possa ser fácil acessar as informações do coronavírus. Por que estou iniciando a minha apresentação com isso? Porque é muito importante a gente evitar uma

série de informações imprecisas, falsas, que têm circulado e que podem aumentar o pânico e criar situações que não são as adequadas para a gente tratar essa questão com a seriedade que ela merece ser tratada, com a busca de soluções adequadas. Se a gente não utilizar as informações precisas que estão sendo fornecidas pelo Ministério da Saúde e pela Anvisa diariamente, a gente corre o risco de tomar decisões baseadas apenas em especulações. Isso é um erro grave.

O Secretário Executivo mostrou, mas eu queria mostrar visualmente. Este é o dado de ontem, é sempre o dado do dia anterior: em azul escuro estão os casos no Brasil onde já está confirmada a transmissão interna; em verde mais escuro estão os casos confirmados sem transmissão local; em verde claro - vocês podem ver a disseminação - é onde há casos suspeitos; sem registro algum são apenas os três Estados em cinza. Esse dado é de ontem, a fonte é o Ministério da Saúde.

Este é o mundo: em azul escuro estão os casos com transmissão local; em verde estão os casos sem transmissão local; e em cinza são os casos sem registro. Vocês podem ver que é plenamente justificável a atitude que a OMS tomou hoje de decretar a pandemia.

Por que estou começando com essas informações? Porque, em uma semana, este mapa pode ser outro, tanto este quanto o do Brasil. E a gente tem que ir tratando a questão e reavaliando posições - e isso é muito importante - semana a semana ou, talvez, em algum momento, até dia a dia.

Como o Secretário ressaltou, de forma muito contundente aqui, não há por que nós acreditarmos que, no Brasil, vai haver um comportamento de expansão do vírus, dos casos de contaminação pelo vírus, diferente do que está acontecendo no resto do mundo. Vai chegar o momento em que vai haver uma expansão abrupta, e a gente vai ter que lidar com essa questão em diferentes setores, em diferentes serviços públicos, em diferentes ações interministeriais, entre os Poderes que compõem o Estado brasileiro, envolvendo atores de diferentes setores do mercado, não só dos senhores que estão aqui hoje presentes.

A nota da Senacon que foi mencionada foi publicada na sexta-feira. Naquele momento, o número de casos no Brasil e no mundo era outro, ainda não havia a decretação de pandemia pela OMS. E preciso destacar isto, porque isto é muito importante: essa não é uma nota da Secretaria Nacional do Consumidor, essa é uma nota que foi elaborada em conjunto com o Ministério da Economia, com o Ministério do Turismo e com o Ministério da Saúde. A nota procurou trazer as informações de forma a esclarecer o máximo possível das dúvidas que estavam surgindo naquele momento. Isso quer dizer que é a posição desses órgãos daqui para a frente de forma imutável? De forma nenhuma. E o representante do Ministério da Saúde acabou de falar sobre isto: há a importância de avaliar a todo momento qual é a evolução e que medida precisam ser tomadas caso a caso.

Como o Secretário Executivo ressaltou, até aquele momento em que foi editada a nota, ainda não havia nenhum impedimento à circulação de pessoas no Brasil. E, pelo que ele disse, continua nesse sentido. Ainda não há nenhuma identificação das autoridades de saúde pública do Brasil no sentido de impedir o trânsito de pessoas dentro do Brasil, tomando-se evidentemente os cuidados que ele ressaltou, tomando-se cuidados para evitar certos tipo de contágio devido a questões de higiene e tomando-se cuidado com eventos que, por acaso, envolvam palestrantes, participantes que venham de outros países onde há casos já em maior número do coronavírus, porque é uma forma de favorecer o contágio no Brasil. A princípio, não há, até o momento, nenhuma indicação das autoridades públicas de saúde do Brasil no sentido da interrupção de deslocamentos no País ou de restrição à mobilidade de pessoas no País ou de restrição ao comparecimento a eventos públicos, salvo as restrições que o Secretário fez aqui.

Em relação a aspectos de natureza consumerista - e eu vou ter que acelerar, porque o meu tempo está curto -, considerando que não há esse tipo de indicação das autoridades públicas, a posição da Senacon, até o momento, é a de que não se faz necessária ainda uma generalização no sentido de criar modificações das regras vigentes, sejam as colocadas pela Resolução 400, da Anac, sejam as colocadas pelo CDC, sejam, em casos específicos, pelo Código Civil. Evidentemente, casos individuais, casos específicos, casos como os relatados pelos Senadores, que envolvem uma particularidade que foge à regra geral, podem ser tratados de maneira específica.

Isto é o que diz a Resolução 400 em relação ao compromisso das empresas áreas quando o cancelamento da viagem é causado, motivado por uma decisão da empresa aérea. Ela tem uma série de obrigações, inclusive de reembolsar os valores aos passageiros. Qualquer dúvida em relação a isso, todas as informações estão, de forma bem acessível e em uma linguagem bem didática, no *site* da Anac, específico para tratar do tema.

Para os casos em que a iniciativa de alterar, cancelar, modificar a passagem contratada parte do consumidor, por uma decisão dele, também há previsão tanto na Resolução 400 quanto em dispositivos do CDC.

Existe uma total compatibilidade entre o que está disposto na Resolução 400 e o que está no CDC? Não existe. Existe uma discussão no âmbito jurídico em relação a isso? Existe. Não há posicionamento ainda sobre essa questão, mas o que está na Resolução 400 está disposto aqui e também está disponível no *site* da Anac.

Estou acelerando só para cumprir e ficar restrito ao tempo. Estou à disposição para perguntas depois.

Este é um ponto muito caro para a Senacon, caro no sentido de que a gente considera muito importante: o dever de informação ao consumidor. É muito importante que o consumidor seja informado sobre todos os direitos dele pelo fornecedor. A gente fez uma indicação na nota técnica que foi editada no sentido de que as empresas, sejam elas de cruzeiro, sejam elas aéreas, podem e dever fornecer as informações sobre a evolução dos casos de coronavírus para os seus consumidores. Como é que se faz isso? A minha sugestão, que é uma coisa muito simples, é criar um *link* na página de cada um dos senhores para os *sites* oficiais, de modo que qualquer consumidor, quando for fazer a compra de uma passagem, possa fazer a verificação de como estão evoluindo os casos, tanto no Brasil quanto no exterior.

A nota, eu vou repetir, foi editada num momento específico, e acho que sempre cabe, para quem está numa posição pública, avaliar eventos como este, que são totalmente imprevisíveis, na medida em que os fatos forem avançando. Então, a Senacon não se furta a reavaliar as condições de oferta, seja de passagens aéreas, seja de viagens de cruzeiro, seja de quaisquer outros mercados que forem afetados pelo aumento dos casos de coronavírus, na medida das indicações das autoridades de saúde. Se, daqui para a frente, o Ministério da Saúde ou a Anvisa se posicionarem no sentido de que é necessário haver uma restrição mais extensa, mais intensa, à mobilidade de pessoas no Brasil ou do Brasil para o exterior, a gente vai avaliar essas situações e vai se posicionar no sentido de auxiliar os consumidores na busca dos seus direitos.

Os relatos que têm chegado à Senacon...

(Soa a campainha.)

O SR. ANDREY VILAS BOAS DE FREITAS - Em 30 segundos, eu termino.

As informações que têm chegado à Senacon até agora têm mostrado, na maior parte dos casos, sensibilidade tanto das empresas aéreas quanto de hotéis, agências de viagem, empresas de turismo, de maneira geral, em achar soluções para os casos diversos. No geral, o que a gente tem recebido de informações é que as empresas estão se mobilizando e que têm sido extremamente sensíveis às necessidades dos passageiros no sentido de encontrar as melhores soluções. Às vezes, é reembolso; às vezes; é uma oferta de uma alternativa de viagem, uma postergação de data, quando isso é possível. O que a gente tem percebido até agora, no geral, salvo casos pontuais, são essas manifestações das empresas no sentido de tentar contribuir para a solução do problema.

Eu estou à disposição para perguntas.

E agradeço a oportunidade novamente.

Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Eu agradeço ao Sr. Andrey pela exposição.

Abrirei, após o primeiro bloco de exposições - são três blocos de exposições -, para algumas perguntas pontuais.

Dando sequência, passo a palavra ao Sr. Filipe Vieira, que é Presidente da Associação Brasileira dos PROCONs, representando aqui os PROCONs do Brasil. Tem a palavra por oito minutos também, deixando o alerta, Dr. Filipe, de que, quando toca a campainha, ela toca com um minuto de antecedência, ou seja, o senhor tem um minuto para concluir.

O SR. FILIPE DE ARAÚJO VIEIRA (Para expor.) - Eu agradeço a V. Exa. a sensibilidade do aviso, até para que eu não seja tomado aqui de susto.

E já quero me justificar que, em caso de acesso de tosse, eu posso ser interrompido. Estou com o meu guardanapo, mas aqui é só juntar rinite com refluxo. Então, peço desculpas a todos e já os tranquilizo.

Senador, o senhor, na qualidade de Presidente da Comissão, na qualidade de ex-Presidente da Associação Brasileira de PROCONs do Brasil, egresso de um órgão de proteção e defesa do consumidor, traz consigo essa sensibilidade. E essa sensibilidade é o que valoriza o nosso trabalho e o que fundamenta exatamente que uma instituição como a PROCONs Brasil, formada pela reunião espontânea de cerca de 900 PROCONs, que atendem diariamente os consumidores, que diuturnamente são demandados por instituições, por consumidores e pela própria mídia, como uma primeira resposta, um porto seguro para os posicionamentos em defesa do consumidor.

É nessa linha que a PROCONs Brasil emitiu uma nota informativa. Não tivemos a pretensão de ser uma nota técnica, mas uma nota de alinhamento dos posicionamentos dos cerca de 900 PROCONs, que compõem a nossa associação. Então, nessa linha de trabalho, a PROCONs Brasil tem se destacado, a PROCONs Brasil tem defendido o consumidor e tem principalmente aplicado o Código de Defesa do Consumidor.

Essa é uma fala que nós sustentamos, Senador, porque, em momentos de perdimento, em momentos de potencial perda e em momentos em que não se sabe exatamente que direção seguir, conhecer os fundamentos e princípios é um bom caminho, é um ponto de partida. E o princípio assim é chamado exatamente como ponto de partida desses entendimentos.

Um dos princípios da ordem econômica, Senador, é exatamente a defesa do consumidor. O princípio do direito do consumidor não é necessariamente a ordem econômica, mas a ordem econômica deve se fazer necessariamente com atenção ao princípio. Junto com a livre concorrência e com a liberdade de mercado, também há a defesa do consumidor, que não é opção, não é faculdade, não é algo que façamos apenas pelo caráter volitivo, mas, sim, Excelência, pelo fato de sermos Estado. E, pelo artigo 5º da Constituição, tão blindada por esta Casa, é dever do Estado - não é opção - promover a defesa do consumidor.

Nessa linha de ideias, o Código de Defesa do Consumidor não pode ser posto em alternativa - talvez a análise pelo Código Civil ou por uma resolução de uma agência reguladora. O Código de Defesa do Consumidor traz consigo normas que são de ordem pública e de interesse social. Isso significa dizer, senhores, que não é uma opção daquele que trabalha com a defesa do consumidor fazer uso ou não da lei que é tão federal quanto um Código Civil, um Código Civil que faz-se lei geral perante as relações de consumo por termos a lei especial, que é o Código de Defesa do Consumidor.

Meus prezados, a defesa do consumidor enquanto princípio, enquanto norma deve ser observada com essa qualidade e, por essa qualidade, traz, em suas normas principiológicas, a vulnerabilidade do consumidor. Mais do que isso, Presidente, Senador Rodrigo Cunha, o princípio do Código de Defesa do Consumidor é o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor. Também não é uma faculdade, é um fato. Reconhecer a vulnerabilidade do consumidor é um dos princípios da defesa do cidadão.

Colocando-se no transporte aéreo, é de se observar como a dinâmica do transporte aéreo se faz. E devo lhes dizer que as empresas, o *trade* que trata desse tipo de transporte, desse modal, têm uma forte responsabilidade em como essa dinâmica acontece. As próprias empresas incentivam os consumidores a comprarem antecipadamente suas viagens. Se nós pararmos para pensar que o momento de um serviço ser prestado está chegando e que, se não vender, não haverá a quem vender, havendo necessária perda, é de se pensar que os preços, no mínimo, se mantivessem, Excelência, ou diminuíssem, mas os preços, tão mais perto da viagem, aumentam. Então, o hábito do consumidor de se programar é fruto exatamente do comportamento do próprio mercado. E, se eu compro antecipadamente, eu não tenho como prever um ato futuro, trazendo necessariamente um risco ao próprio negócio, se aquele negócio vai se perfazer ou não pelos motivos diversos. Os valores do transporte aéreo - e aqui eu tomo apenas como exemplo, por ser aquele que se liga mais fortemente com os continentes afetados - é exatamente o transporte que se faz em um planejamento de vida, em uma programação, seja de férias, seja de trabalho, seja do que for.

Nessa mesma linha de raciocínio, as próprias empresas que criam esse hábito, para que o consumidor viaje com certa antecedência, pela forma desse prático, seguiram vendendo passagens até que se manifestassem como comprovados os casos que eram mera suspeita. Sabendo do poder de espalhamento que esse vírus tem, de dispersão que ele teve, a continuidade nessas vendas traz exatamente a assunção de um risco entre ter o caso confirmado ou não, em ter naquele destino um local que seja um ponto de dispersão daquilo que começou como uma doença respiratória, tornou-se oficialmente agora uma pandemia e causa problemas, dificuldades e dúvidas até nos maiores especialistas, vide a quantidade de fóruns, inclusive nesta Casa, acontecendo em paralelo, da discussão sobre o coronavírus. E não me debruço sobre a doença, pois não sou técnico para isso, mas sobre os efeitos que ela causa.

Essa mesma doença, Senador, foi capaz de causar quedas em Bolsas de Valores, foi capaz de causar diversas reações de governos do mundo, tem a sua influência geopolítica e já se projeta, como foi dito oficialmente, por fonte do próprio Governo Federal, com um impacto financeiro extremamente pesado para a economia brasileira.

A pergunta que fica, diante desse questionamento, dessa circunstância, é quem necessariamente vai pagar essa conta e se essa conta deve ser paga, de fato, por aquele que, inclusive em lei federal, é reconhecido como a parte vulnerável. O consumidor pode não ter ainda, por fontes oficiais, a determinação de que seja cancelado, mas a gente vai esperar acontecer para, então, dizer que não devia ter viajado? Quantas recomendações oficiais se põem no sentido de "Evite locais aglomerados, evite locais públicos, evite locais de circulação de diversas pessoas, evite circunstancialmente até espetáculos"? Digamos aqui que o Ano-Novo chinês, inclusive, teve cancelada a sua comemoração exatamente pelo coronavírus. Aí eu lhes digo: eu devo ter a recomendação de ficar em casa, a recomendação de não causar um impacto ao sistema de saúde, a recomendação de não me envolver nesses locais de grande circulação? E devo dizer que a natureza turística, pela sua essência, é de aglomeração. Eu devo ter toda essa recomendação. "Mas fique em casa, porque, se for o caso, o dinheiro você vai perder. É melhor perder o dinheiro do que perder a saúde." É esse discurso que eu devo voltar ao cidadão? É esse discurso que eu devo levar ao consumidor? Todas as recomendações se põem neste sentido: que ele

evite, tente remarcar, cancele ou faça como deva fazer, mas faça aceitando a perda, porque o risco do negócio acaba sendo um risco seu. Você comprou antecipadamente, talvez não porque você quis, mas você foi levado a isso, porque o preço, como eu disse, na iminência da viagem, é sempre mais caro.

Nessa linha, Senador, a fala da PROCONs Brasil se coloca exatamente com o fito de defender que o consumidor tenha o direito à remarcação, que o consumidor tenha o direito a fazer esse cancelamento circunstancialmente, até mesmo com a restituição integral, por ser necessariamente a parte vulnerável do consumo. Quedas em Bolsas, posicionamentos de mercado, posicionamentos de governo, tentando controlar o próprio mercado, se põem em linhas de crédito facilitado, em linhas de acesso a financiamento, em linhas de controle ou até mesmo em ajuda governamental, por via de incentivos fiscais, mas a conta tem que cair para o consumidor? O consumidor tem que aceitar cancelar e, ao aceitar cancelar, aceitar a perda, porque, inclusive, recomendaram que ele não fosse?

(Soa a campainha.)

O SR. FILIPE DE ARAÚJO VIEIRA - Nessa linha, Senador, é que se põe a preocupação da PROCONs Brasil de que a conta acabe caindo para o consumidor, um consumidor que ainda não tem... E devo dizer aqui a luta que o senhor encampa, Senador, a bandeira que o senhor sustenta sobre a proteção dos superendividados, mas mesmo a lei que proteja o consumidor superendividado ainda não existe - e haverá de existir pelos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, pela luta unida, pelo fundamento que temos nessas linhas.

Senhores, os PROCONs a quem represento - e não falo sozinho, tenho comigo, nesta fala, a reverberação de 900 unidades de proteção e defesa do consumidor - não criam os problemas. Os PROCONs, no máximo, administram aqueles problemas que existiram. Vencemos o óleo no Nordeste, e lhes falo isso como um baiano nordestino que limpou no braço a própria praia; falo isso em nome de uma associação, e nós prezamos pela conciliação. O Procon sempre se vangloria pela taxa de resolutividade que consegue dar. E tão melhor seremos quanto mais nós conseguirmos conciliar os interesses de quem tem a necessidade premente de viajar e quem possa ou remarcar ou receber o seu dinheiro de volta.

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Eu agradeço o Dr. Filipe pela sua apresentação, demonstrando conhecimento de causa e, como V. Exa. bem demonstrou, representando aqui não apenas um Estado, não apenas um Município, mas, sim, toda a linha de defesa do consumidor relacionada aos PROCONs, sejam municipais, sejam estaduais, espalhados por todo o Brasil. Também aguardo ansiosamente o final desta audiência de hoje para delimitar algumas linhas de atuações conjuntas, porque o objetivo foi esse. O intuito, pelo menos, da audiência foi buscar uma unidade, se possível, de procedimentos a serem adotados pelas companhias aéreas, pelas empresas de cruzeiros, tendo em vista as diversas atitudes que hoje já são claramente demonstradas, inclusive por escrito. Então, eu gostaria de parabenizá-lo.

Passarei, em seguida, a palavra para o Dr. Rodrigo Rios, que representa o Ministério do Turismo

Antes, quero também registrar a presença do Senador Styvenson, que também está preocupado com a causa. O Senador Styvenson, Senador do Rio Grande do Norte, acompanhou de perto também o reflexo não só do coronavírus, mas, anteriormente, da mancha de óleo nas praias e de quanto aquilo também afetou o Estado. Tudo que se relaciona ao turismo diretamente afeta nossa economia, diretamente também afeta a vida do cidadão. Então, agradeço a presença de V. Exa.

O SR. STYVENSON VALENTIM (PODEMOS - RN. Pela ordem.) - Senador Rodrigo, como se não bastassem o coronavírus e o óleo, agora a Inframérica desistiu, abriu mão da concessão lá do nosso Aeroporto de São Gonçalo do Amarante. Então, é golpe atrás de golpe no meu Estado, que depende do turismo, turismo esse muito europeu, que está sendo prejudicado.

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Feito o registro.

Dando sequência, por oito minutos, passo a palavra para o Sr. Rodrigo Rios, representante do Ministério do Turismo.

O SR. RODRIGO RIOS (Para expor.) - Boa tarde.

Primeiramente, quero agradecer o convite feito ao Ministério do Turismo.

O tema turismo, por ser um tema muito transversal, é muito importante nessas discussões, porque, como o senhor falou, essa questão tem um impacto direto no turismo e, logicamente, na economia.

O Ministério do Turismo, no caso específico do coronavírus, está buscando um alinhamento com todos os órgãos envolvidos e entidades para que a gente consiga amenizar o máximo possível o prejuízo tanto do lado do consumidor como do lado do nosso empresário.

Assim que foi confirmado o primeiro caso, logo na semana do Carnaval, salvo engano, o nosso Ministro marcou uma reunião extraordinária com o Conselho Nacional de Turismo para poder passar a situação. Tivemos a presença do

Ministério da Saúde para poder acalmar os ânimos e informar o que realmente estava acontecendo, porque as notícias que chegam... Muitas *fake news* estão chegando em relação ao coronavírus. Por isso, como o Andrey falou, as fontes oficiais sempre são o canal do Ministério da Saúde e da Anvisa. Eles são os órgãos que estão autorizados a poder emitir algum parecer técnico sobre o assunto.

Nós estamos participando do Centro de Operações de Emergência (COE) dentro do Ministério da Saúde, porque é interesse nosso acompanhar esse caso diariamente para poder amenizar esses impactos. Estamos também em contato direto com a Senacon, junto com o Dr. Andrey, que falou da nota técnica. Nós sentamos, vimos, desenhamos o cenário naquele momento e fizemos uma nota técnica para ser divulgada para todos aqueles que estão envolvidos.

Hoje, já foi declarado pela OMS, como foi dito aqui, que a situação virou uma pandemia. Nós temos que alinhar novamente nosso estudo, mas esse caso específico do coronavírus, como foi dito, é um acompanhamento diário. Nós precisamos estar cientes das coisas, nós precisamos participar de todas essas ações desenvolvidas para o coronavírus, para que possamos alinhar um entendimento que não cause prejuízo para todo mundo.

O Ministério do Turismo está à disposição tanto dos consumidores como dos empresários, porque nós recebemos demandas de consumidores e tentamos alinhar para não falarmos coisas divergentes. Portanto, a gente está à disposição realmente para poder trabalhar junto e minimizar esse impacto.

Acho que é isso que nós temos para falar.

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - É importante a fala do Ministério do Turismo.

Eu também terei algumas observações ao finalizar este bloco.

Para finalizar este bloco, eu passo a palavra para a Dra. Luciana, que representa a Comissão de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da OAB. A Dra. Luciana tem oito minutos - pode ficar em pé, se preferir; posso passar o microfone sem fio - para fazer sua apresentação, lembrando que não precisa levar susto um minuto antes.

A SRA. LUCIANA RODRIGUES ATHENIENSE (Para expor.) - Dr. Rodrigo, agradeço, em nome da Dra. Marié, nossa Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB, a oportunidade.

Acredito que é realmente muito importante este encontro, porque nós advogados, junto com PROCONs Brasil, a todo momento, estamos sendo surpreendidos com relatos de consumidores em relação ao coronavírus.

Faz duas semanas que nós fomos surpreendidos com o aumento intenso do coronavírus na China, Coreia do Sul, Itália. Fomos surpreendidos na sexta-feira com a quarentena daquele navio na Califórnia. Então, somos surpreendidos a todo momento. Ao sair daqui, a gente não sabe se vai haver mais um navio assim ou como está a situação. Então, realmente nós temos que ter cautela, cautela sobretudo com a responsabilidade.

Quando eu ouvi o representante do Ministério da Saúde, confesso que fiquei muito preocupada. Parabenizo-o pela honestidade, porque nós temos que ter a honestidade de saber que, daqui a duas semanas, isso vai aumentar e que, como está acontecendo com a China, vai diminuir num prazo de seis semanas. É nisso que temos que acreditar, porque nós consumidores queremos continuar viajando e queremos que os senhores continuem vendendo seus transportes aéreos e seus cruzeiros.

Nós temos aí a informação. Temos que ter realmente a cautela de observar as entidades, como a OMS, que falam em que cidades, áreas e locais com Covid-19 o vírus está se espalhando amplamente. Por quê? Qual é a chance? Você tem a chance maior de pegar o Covid-19 nessas áreas em que o contágio está, a cada dia, triplicando.

Realmente me causou a impressão de que todos nós que apresentamos estamos falando de ontem, porque eu não sei o que vai ser hoje no final da tarde e não sei o que vai ser amanhã. E essa cautela também nós tivemos.

Quando o Ministério da Saúde está falando: "Avalie a necessidade real da viagem; adie, se possível", qual é o receio do consumidor? O que nós, advogados, estamos recebendo a todo momento? Risco de contrair o vírus. Falo com tranquilidade, representando os advogados na nossa comissão. Os consumidores, além do medo, estão com medo da quarentena. Esse que é o pavor. O pavor é de ser surpreendido não só no hotel no exterior, mas também no navio. Esse é o pavor. O pavor que a toda hora nós, advogados, estamos ouvindo relatos, falando: "Olha, eu até viajo. E se acontecer, como aconteceu nas Ilhas Canárias? Em Innsbruck? Em Tóquio? E, na sexta-feira passada, na Califórnia?" Esse é o temor. É a quarentena. É a quarentena, principalmente vinculada ao quê? Ao seguro viagem. Ao seguro viagem, que ele não consegue obter assistência. Ao seguro viagem, que exclui epidemias e pandemias. Se o consumidor é vulnerável, ele está numa situação ainda mais.

Qual é o perfil desse turista que está a todo momento buscando consulta a nós, advogados, e ao Procon, Filipe? Eles adquiriram, com antecedência, passagens, pacotes e cruzeiros até meados de fevereiro deste ano, até por volta do dia 20 de fevereiro. Não foi agora, foi até 20 de fevereiro que essas pessoas compraram. Não tinha noção, como os senhores também. A gente não tinha noção - não vou falar "avalanche" - do que está acontecendo e do que irá acontecer. Essas pessoas não tinham a noção.

E viagem a lazer, a negócio, quantos congressos foram cancelados? Quantos seminários estão sendo cancelados a todo momento na Europa, Itália, Brasil? Recebi telefonemas, colegas também falando. Já estão sendo cancelados. E as pessoas de 60 anos? Sessenta anos, principalmente... Quem é representante de cruzeiro sabe. Esses que são os turistas, porque nós estamos, vamos dizer, em baixa estação. Esses que estão buscando o cruzeiro, que é o desespero, porque, muitas vezes, eles já saíram do mercado. Pessoas de 70, 80 anos, estão viajando agora e o desespero é esse: pessoas acima de 60, 70, 80, cancelarem a viagem nessas regiões mais afetadas. Esse que é o perfil. É aquele que está viajando a lazer, aquele viajando a negócio e aquelas pessoas que têm uma idade mais avançada.

Qual é o desejo do consumidor? Tenho a responsabilidade e a transparência de falar para os senhores, como advogada militante e representando a Comissão de Defesa do Consumidor da OAB. Os consumidores querem celebrar acordo. Eles querem celebrar acordo com fornecedor de serviços turísticos. Ele quer celebrar, mas ele quer marcar um serviço turístico, remarcar num prazo razoável.

Estamos vendo companhia aérea falando: "até dia 30 de abril", "até maio". Se me desse certeza... Não temos certeza, gente. Ele quer remarcar para o segundo semestre. Ele está querendo remarcar para daqui um ano, que é a validade da tarifa, da sua emissão. Nós temos que ver que cada caso é um caso, óbvio, mas ele quer remarcar, porque ele está vendo que, nestas últimas duas semanas, está explodindo e cancelar a viagem, porque quando daquele turismo de negócio, ele já teve a viagem, o seminário, congresso, um evento já cancelado. Então, ele está querendo cancelar a viagem ou receber o dinheiro, sim. Pode-se até cobrar uma multa - uma multa razoável. Pode-se cobrar uma multa, uma multa no bom senso, na boa-fé das partes contratadas. E qual é a dificuldade, nas duas semanas em que nós, advogados, estamos nos deparando com isso? Dificuldade de celebrar acordo ao telefone. Quantos relatos falam, os meus colegas também relatam, que o consumidor ficou uma hora ao telefone, duas horas ao telefone. Não está conseguindo celebrar este acordo. Curto prazo para remarcação. "Tudo bem, eu remarco para daqui a 30 dias, daqui a 35 dias".

Multas elevadas do contrato. Cancelamento: "Ah, você que está cancelando, consumidor, então, você tem que estar ciente da multa." Perda total do bilhete, principalmente, passagens promocionais: "Ah, você comprou uma passagem barata, você sabia." "Eu não sabia dessa pandemia, quando eu comprei, até meados de fevereiro, eu não tinha essa noção." "Ah, mas você sabe que passagem promocional tem as restrições; então, eu vou só lhe restituir a taxa de embarque, que é o seu direito."

Multas elevadas dos cruzeiros. Plataformas digitais dos hotéis: "Ah, você comprou por cláusulas, sem reembolso, você sabia disso." E realmente ele sabia. Até 20 de fevereiro ele tinha noção, quando ele comprou a passagem, mas ele não tinha noção da proporção que tomou.

Então, por ele não ter noção dessa proporção, que ele comprou a passagem barata. Ele não tinha noção da proporção, e ele comprou o hotel não reembolsável. Ele não tinha noção e ele tem um código, ele tem um Código de Defesa do Consumidor. Temos um Código Civil, art. 421 e 422, boa-fé, interesse social: "Ah, mas você assinou o contrato". O contrato é lei entre as partes. E o nosso Código de Defesa do Consumidor? Rasgamos. Rasgamos, Senador, o nosso Código Defesa do Consumidor? O que vale agora é o contrato? Não, o que vale é o bom senso, uma transparência e obedecer a Lei do Consumidor. Temos que obedecer. Esta lei, que eu saiba, até este momento...

(Soa a campainha.)

A SRA. LUCIANA RODRIGUES ATHENIENSE - Levei susto, mas vamos lá.

Que eu saiba, até esse momento é essa a lei que vigora em relação ao consumidor e ele tem que ser respeitado.

Nós tivemos uma decisão de São Paulo - os senhores que trabalham com companhia aérea sabem - em relação a isso, mas isso aqui foi de um pacote em que forneceu uma multa de 20%, na época da gripe H1N1. Ontem, liminar do Rio Grande do Sul, em que a juíza do Rio Grande do Sul, em virtude do Covid-19, transporte aéreo, Itália, falou que: "(...) diante o exposto, defiro o pedido de liminar, para que as rés possibilitem a remarcação no prazo de um ano".

Ministério Público Federal, já falamos também. Fizeram, amparados pelo nosso Código de Defesa do Consumidor, uma recomendação para Anac para que se proceda sem ônus para o consumidor o cancelamento das viagens a um prazo de 12 meses, naquelas situações e locais amplamente reconhecidos e atingidos pelo coronavírus.

Gostaria de pedir aos senhores, imensamente... Até dia 10, ontem, fizemos uma pesquisa em cada *site* de vocês. Não sei como foi hoje de manhã, porque saí cedo de Belo Horizonte, mas, por favor, quando a gente olha nos *sites* de jornais, falam uma coisa, quando nós, advogados, confirmamos no *site* de vocês, nem sempre há essas informações. Então, seria interessante haver informação clara. "Ah, cada caso é um caso": é lógico, nós sabemos, mas forneça informações claras ao consumidor. O que está acontecendo é agora. Informe não só para a imprensa, mas no seu *site*.

Conclusão: evitar viajar para zonas com casos já confirmados, o consumidor entrar em contato para remarcar a viagem ou cancelar com uma multa razoável, uma conciliação. Conciliação é sempre muito bom, mas a conciliação tem que ser correta. Nós, advogados, observamos o seguinte: a melhor conciliação é quando as duas partes cedem, é quando as duas partes saem satisfeitas, consumidor e fornecedor - essa que é a boa conciliação -, mas não se pode impor a conciliação com ônus exclusivo ao consumidor. Assim, não; assim não pode. Então, vamos sentar e vamos conciliar. E, se não obtivermos sucesso, infelizmente teremos que recorrer à Justiça. E não podemos esquecer, Senador, que o Código de Defesa do Consumidor reconhece o consumidor como a parte vulnerável da relação, devendo ser devidamente protegido.

Agradeço, em nome da nossa Presidente, Dra. Marié, pela oportunidade. E acredito que esta reunião seja de suma importância, pela responsabilidade de cada um dos senhores. Nós, Filipe - eu, representando a OAB -, temos que nos ater não só ao nosso interesse, mas ao interesse por que está clamando o consumidor, porque é ele que quer viajar, é ele que acredita na marca, é ele que acredita na responsabilidade. Então, nós, advogados, os senhores políticos e os senhores empresários temos uma responsabilidade de suma importância, hoje, agora.

Agradeço a oportunidade.

Muito obrigada.

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Dra. Luciana, com a sua apresentação, vamos encerrar este primeiro bloco de apresentações.

Antes, eu quero fazer um destaque da sua fala. Realmente me chamou muita atenção a forma veemente com que foi demonstrado que o consumidor, quando busca a solução diferente do que está no jornal, a resposta é outra. Mas também demonstrou aqui que o interesse maior - e o consumidor busca isso, é resolver o problema - é conciliar.

Então, o que nós queremos aqui e vamos demonstrar isso durante o resto da tarde, não é querer que o consumidor se dê bem, por querer que as empresas se deem mal, não é isso. Queremos buscar, diante de um fato novo, qual é a melhor solução. Então, a sua apresentação foi importantíssima para dar um passo nesse sentido.

Também agradeço a presença do Presidente da ProconsBrasil e o parabenizo pelo alerta que fez para toda a população brasileira, através de nota técnica que teve alcance imediato. A tecnologia também ajuda para isso, mas também os representantes, na sua conta, fizeram com que se passasse uma segurança para quem investiu não só os recursos financeiros, mas o tempo e os sonhos para fazer uma viagem a passeio com a família, outros para fazer uma viagem de negócios. Então, não sabem, muitas vezes, quais são os seus direitos. E a nota técnica deixou muito claro que o consumidor tem, sim, direitos a serem preservados.

Eu menciono também a nota técnica emitida pela Secretaria Nacional do Consumidor. Temos o Dr. Andrey como representante do Ministério da Justiça. Tive que me ausentar, retornei rapidamente, consegui pegar o final da fala e gostei da parte que eu ouvi, dizendo que poderia, inclusive, diante do caso, até ser revista a nota técnica, que de certa forma poderia deixar o consumidor sem saber de fato se ele teria como rebater algumas informações que chegam através das empresas.

Mas o assunto, a cada dia que passa, ganha tanta relevância, como foi demonstrado - e a sua fala também foi nesse sentido - pelos órgãos oficiais. O Secretário do Ministério da Saúde aqui demonstrou que nós estamos numa situação pela qual outros países já passaram e que será inevitável haver uma curva ascendente. Então, é uma preocupação geral. As informações que eu tenho aqui nos corredores são de que, inclusive, países como a Alemanha têm expectativa de que cerca de 70% das pessoas venham a ter o corona vírus.

Então, repito mais uma vez: olho para uma fotografia de Veneza e fico assustado, porque onde estão as pessoas? Os museus, todos os senhores sabem como são. Sabem, porque trabalham nessa área, como são os museus na Europa, e hoje os museus estão vazios. Então, tudo isso tem um reflexo lá e não vai ser diferente aqui. Então, a preocupação é a mesma. Por isso, a interlocução com o Ministério do Turismo será cada vez mais importante, interagir e buscar uma simetria de informações para os empresários, para os consumidores e também para todo o Poder Público. Então, agradeço a explicação dos senhores e passo a fazer o convite para os próximos expositores.

Então, está desfeita esta mesa. Obrigado.

Só não vou cumprimentar aqui porque eu vim ali do Plenário. *(Risos.)*

Inclusive, o Plenário do Congresso é um local de alto risco, porque todos nós viajamos semanalmente, duas vezes, no mínimo, a todos os locais do País, todos se reúnem num ambiente fechado. Então, o local é de alto risco, sem dúvida nenhuma, de contaminação.

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - É verdade.

Dando sequência, eu convido o Sr. - espero que haja cadeiras suficientes aqui - Marcelo Bento, representando a Azul Linhas Aéreas; a Sra. Gislaine Rossetti, representando a LATAM; a Dra. Renata Fonseca, representando a GOL; representando a TAP, a Sra. Bruna Chimenti; representando a MSC, a Dra. Luciana Quintana; o Sr. Mario Junqueira, representando a Royal Caribbean; Sr. Renê Hermann, representando a Costa Cruzeiros; e Sr. Luiz Eduardo, representando a CVC.

Senhores, devido ao número de participantes, eu peço às empresas que possam fazer a sua apresentação no prazo máximo de cinco minutos, um prazo razoável, tendo em vista que ninguém aqui precisa fazer explicações sobre o que é o corona vírus. Algumas pessoas têm voos marcados, outros aqui solicitaram a preferência de fala. Vamos dar a melhor sequência possível.

Mas, antes, eu gosto de fazer sempre isto: tentar desativar o botão do piloto automático. Então, às vezes, a gente vem preparado para uma coisa, estuda aquele determinado assunto e acaba ficando restrito à nossa atuação, mas, se pararmos para imaginar onde nós estamos sentados - e eu chamo sempre essa responsabilidade - nós estamos aqui numa Comissão de Defesa do Consumidor do Senado Federal. Nós estamos aqui diante de uma situação em que podemos gerar problemas ou evitar problemas. Eu digo isso porque também quero interagir muito mais com os senhores e com as senhoras, em vários outros temas. Por exemplo, quando se fala hoje em cancelamento de voo, há uma insegurança jurídica, inclusive para os senhores, ou seja, a normatização não é padrão e não é respeitada como deveria ser - a antecedência de prazo, compras feitas fora do estabelecimento, a tarifa que é cobrada, a multa que é cobrada.

Então, buscar normatizar esta situação é um dos objetivos desta Comissão, que está estudando fortemente esses assuntos para que a gente possa evoluir e, como eu falei, evitar problemas.

Sendo assim, eu irei passar a palavra, por cinco minutos, ao Sr. Luiz Eduardo, representante da CVC, para fazer sua apresentação. Inclusive, pode utilizar o microfone sem fio se assim preferir. Está ao lado.

O SR. LUIZ EDUARDO FALCO PIRES CORREA (Para expor.) - Está bom aqui. Obrigado.

Obrigado, Senador Presidente.

Cumprimento as autoridades presentes aqui.

Os operadores de turismo - depois, nós teremos aqui o representante da Braztoa - são intermediários. Talvez, por isso, nos nossos *sites* nem pode haver política de cancelamento, porque, senão, a gente teria que repetir de todos os fornecedores, teria que botar da Alitália, da Air France, da Lufthansa e de todos os destinos do mundo, e de todos os navios do mundo, e de todos os receptivos do mundo e talvez isso não fosse efetivo.

Então, os operadores são intermediários e, por serem intermediários, seguem as políticas dos nossos fornecedores de navio, de avião, de hotel, de todas as classes. O que a gente tem visto, é claro, é que a vida é inegociável, não dá para negociar a vida, mas também é importante a gente, como disse a doutora ali, ter o bom senso de chegar a um acordo, porque a vida das empresas também é inegociável. Senão, a gente vai terminar num lugar em que a saúde das pessoas vai estar boa e a saúde das empresas vai estar ruim e, talvez, não seja o melhor lugar do mundo para se chegar. A gente tem que chegar num bom senso aí de qual seria o melhor lugar. Acho que foi bastante enfatizado aqui, com muita inteligência, Presidente, a questão da administração do dia a dia e acho que isso tem que permear a gente daqui para frente.

Quando aconteceu o óleo lá, no Nordeste, nós fizemos propaganda para irem para o Nordeste, porque o Nordeste não tinha problema. Havia algumas manchas de óleo na praia, mas não tinha problema, o mar continuava lá, a piscina continuava lá, tinha caipirinha na piscina e nós conseguimos mitigar fortemente o impacto do Nordeste, que mesmo assim foi forte.

Quando a gente fala em consumidor, é claro que o consumidor tem razão, ele é fruto do nosso motivo de estar aqui, todos aqui são prestadores de serviço, mas ele também tem razão de tirar férias, porque, às vezes, quando o cara conseguiu comprar com antecedência e, às vezes, não é só porque é barato não, pessoal, é por causa de crédito mesmo. Os senhores têm que entender que são dois e meio consumidores para um cartão de crédito. Então, para caber ali, ele tem que ter as parcelas. Então, às vezes, ele compra porque é barato, mas também porque ele tem acesso ao crédito. Ele criou um sonho na vida dele, contou para todo mundo, a esposa contou para suas amigas, quer dizer... É importante quando a gente vê a satisfação do consumidor, porque, às vezes, o ato da compra dá mais satisfação do que o ato de tirar as férias, o que para mim é uma coisa estranha, mas assim são os números.

Então, quando a gente defende o consumidor de um lado, a gente tem que defender o consumidor do outro também, dando as informações corretas. E o que os nossos fornecedores têm feito? Nós somos do turismo, não somos da saúde. A gente tem que seguir a turma da saúde. Então, quando a saúde diz que para lá não vai, para lá não vai e a gente tem visto os nossos fornecedores flexibilizarem de uma maneira impressionante, e aí com muita flexibilidade mesmo. Até o minuto em que não é dito que para lá não vai, então, vai, como foi o óleo do Nordeste, o.k.?

Eu estou vendo o Senador reclamar ali do impacto no Estado dele. Se a gente fizesse a propaganda do óleo do Nordeste na Europa, do que foi feito no Brasil, o senhor ia ver um impacto muito maior.

O coronavírus, os números que temos aí, a exposição de mídia dele é 50 vezes maior do que qualquer outra epidemia do mundo. Então, quando a gente fala de HIV, H1N1, *flu*, qualquer uma delas, historicamente... A gente conhece a Aids há quantos anos? Vinte anos. Historicamente, 20 anos de exposição é 50 vezes menor do que a exposição que nós tivemos nos últimos meses.

Então, também a informação para o consumidor é muito importante. A gente tem que dar a informação para ele até para que ele possa tirar férias. Se o cara achar que o Nordeste, a Praia do Futuro está com óleo e a outra praia não está, ele programou aquelas férias, ele quer ir, conseguiu crédito, tirou a criança da escola, tal, por que ele não vai? O que a gente fala para o hoteleiro lá do outro lado? Que ele vai ficar com o leito vazio por causa do quê?

(Soa a campainha.)

O SR. LUIZ EDUARDO FALCO PIRES CORREA - Quanto a gente olha os números de cancelamentos, a gente vê que o cancelamento dobrou. Então, assim, o cancelamento sempre existiu, por qualquer motivo - faleceu a mãe, eu não quero mais, quebrei a perna, qualquer motivo -, e ele dobrou, o que significa que hoje nós temos pessoas assustadas, mais ou menos, e isso é dado de hoje, do que todos os outros motivos e a gente precisa tratar essas pessoas assustadas com dados e fatos, como os senhores propuseram aqui. Ou seja, para lugar que não dá para ir, não dá para ir; e, para lugar que dá para ir, é muito bom que o senhor consiga tirar suas férias, porque, mais ou menos, o consumidor tira férias a cada quatro anos, pessoal. E, se ele não tirar agora, ele vai tirar daqui a quatro anos. Isso a gente também não tem o direito de tirar dele.

Então, eu queria falar para os senhores o seguinte: os nossos fornecedores têm sido bastante flexíveis, a administração é do dia a dia, os acordos de multa eu acho que, quando vêm esses estresses que a doutora citou ali, são coisas, eventualmente, do passado, porque as políticas podem ter vindo e mudado, por causa dessas novas informações. Eu não tenho visto ninguém não cancelar ida para a Itália se a Itália fechou, até porque não dá para entrar na Itália. Eu tenho visto muita renegociação de destino e, obviamente, quando a senhora fala em milhões de pessoas, vai ter sempre um caso aqui, um caso ali, mas eu não estou vendo isso na indústria. Pelo contrário, eu estou vendo a indústria mobilizada para tentar, de um lado, fazer o consumidor tirar férias e, do outro lado, informá-lo corretamente, cuidando, sim, da saúde do nosso consumidor e cuidando, sim, da saúde das nossas empresas.

Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Sr. Luiz Eduardo, a sua fala corrobora o que eu imagino venha a ser o resultado desta audiência, que é justamente as empresas também assumindo suas responsabilidades, de preferência de maneira ativa, dando informações claras, precisas, inclusive ostensivas, para que o consumidor encontre com facilidade essas respostas.

Na sua fala eu aqui só discordo num aspecto, porque foi dito logo no início que se trata apenas de uma operadora que é intermediária da relação. Muitas vezes, o consumidor vai para um hotel na Suíça, mas contrata a intermediadora. Essa situação coloca também a intermediadora como sendo uma das responsáveis por essa cadeia de consumo e o consumidor, muitas vezes, não tem acesso ao hotel em si. O contato dele foi apenas com quem intermediou essa relação. Então, ele busca ali saber, neste momento, qual é a política de cancelamento, como ele faz.

Então, aqui eu faço um apelo a todos que trabalham nessa linha de intermediação que possam, sempre que possível, auxiliar esse consumidor, que, em algumas situações, pode não saber nem a língua do outro país que está sendo falada, nem como proceder em determinadas situações.

Então, é um apelo que eu faço, tendo em vista que os órgãos de defesa do consumidor agem nesse sentido também, fazendo algo que extrapola suas atividades, que é esse contato, inclusive em outras línguas, com outras legislações e que poderia ser muito melhor respondido por quem também faz parte dessa cadeia de relação de consumo, que é um fornecedor daquele outro serviço que está sendo ofertado em outro país.

Então, faço esse destaque, ressaltando aqui a importância - V. Exa. bem disse isso - do trabalho de todo o segmento turístico, pela campanha que foi feita referente à mancha de óleo no Nordeste. Foi um trabalho - eu havia dito no início

da minha fala - importantíssimo para mostrar a realidade e, hoje, a realidade é muito diferente da que foi demonstrada naquele período, dita pelo próprio Secretário de Saúde que aqui expôs, que é uma situação, de fato, para haver uma postura enérgica e preventiva de todos que assim puderem fazê-lo.

Então, só busco realmente acesso à informação até para que o próprio serviço oferecido pelos senhores não venha a ser prejudicado. Dou um exemplo: em Maceió, uma cidade turística, um Vereador buscou o Ministério Público Federal para proibir que a embarcação que estava chegando da Europa fosse atracada lá, no Município, buscando o quê? Proteger os maceioenses. Ele disse: "Olha, não tenho nada contra os italianos, contra os espanhóis, mas eu quero proteger os maceioenses". Olha só que insegurança essa!

Então, essa forma de diálogo sobre um assunto que é inesperado, mas que é realidade, é o que faz com que situações como essas sejam necessárias até para evitar problemas maiores.

Agradeço muito a presença do senhor aqui pelo vasto alcance que tem para os seus consumidores a informação sendo passada de maneira precisa. Acredito que isso elimina muitos problemas.

Agradeço e, logo em seguida, eu já passo a palavra para o Sr. Mario Junqueira, representando a Royal Caribbean.

O SR. MARIO JUNQUEIRA FRANCO JUNIOR - Em nome da Associação...

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Então, em nome da Associação, falará o Sr. Renê Hermann.

O SR. RENÊ HERMANN (Para expor.) - Boa tarde a todos!

Gostaria de cumprimentar o Presidente desta Comissão e o autor do requerimento, Exmo. Sr. Senador Rodrigo Cunha, componentes da Mesa, convidados e imprensa presentes.

Somos três empresas aqui, representando a Clia aqui presente, e, como o primeiro a fazer o uso da palavra, tenho uma pequena introdução a fazer.

Antes de mais nada, vale dizer que estamos passando por um momento de grave crise mundial, como todos sabem, mas nem mesmo com Sars, H1N1, torres gêmeas tivemos esta repercussão e este impacto. A boa notícia é que um dia, e, logo, esperamos, isso vai passar. É importante ressaltar que temos a segurança e a saúde dos nossos passageiros, tripulantes e comunidades que visitamos como nossa prioridade.

Fazemos parte da Clia, que é uma associação internacional com 50 companhias e 272 navios de oceano, que somam quase 600 mil leitos e que se renovam a cada sete dias. Portanto, estamos na décima semana do ano e já hospedamos 6 milhões de cruzeiristas em 2020. Até agora, tivemos problemas em dois navios dentro dos 272 navios da associação, um número muito pequeno em relação ao nosso universo.

Somos umas das únicas indústrias que levam um hospital junto com os hóspedes e seguimos protocolos avançados para que a limpeza e a higiene estejam sempre entre os níveis mais altos.

A regulação do setor é feita por órgãos internacionais, como a Organização Marítima Internacional, e seguimos a OMS (Organização Mundial de Saúde), além de todas as autoridades locais. Levamos tudo muito a sério e não poderia ser diferente, pois assumimos nossas responsabilidades e buscamos dar a melhor experiência de férias para os nossos hóspedes, para que tenham momentos agradáveis e inesquecíveis.

Gostaríamos de estar aqui para falarmos mais da evolução das viagens em navios de cruzeiros, os impactos econômicos para comunidades e países, a geração de emprego, os benefícios sociais, o respeito ambiental e as últimas tecnologias que estamos implementando agora e para os próximos anos. Temos mais de cem novos navios para entrar em operação até 2027 e estamos trabalhando para trazer mais desses equipamentos para o nosso País, que nessa temporada teve oito navios de cabotagem e outros 28 de longo curso.

Esperamos terminar a temporada com mais de 500 mil cruzeiristas, 35 mil empregos gerados, R$2,2 bilhões de impacto econômico. Somos uma indústria fortemente inclusiva, pois nosso principal canal de vendas é o agente de viagem e o operador aqui presentes através da CVC, Abav e Brastur. Nossos cruzeiristas se transportam antes, durante e depois dos nossos itinerários, utilizando todos os modais de transporte. E aqui nossos parceiros presentes: companhias aéreas e Abear.

(Soa a campainha.)

O SR. RENÊ HERMANN - Além disso, utilizamos receptivos locais com seus guias oferecendo atrações e passeios que mostram o que os destinos têm de melhor.

Não podemos esquecer os hotéis que são oferecidos juntamente com nossos pacotes, antes e depois das viagens, e muitas vezes com *day use* nas nossas escalas.

Agora, com relação aos temas desta audiência pública, vale ressaltar que o turismo anda junto, de mãos dadas, com todos os segmentos envolvidos. E quando temos uma crise como essa, todos perdem. Basta ver que, com um cancelamento, não é só a nossa indústria que perde. Como eu acabei de dizer, o agente, o operador, companhia aérea, hotel e prestador de serviço também perdem muito.

Falando de Costa Cruzeiros e quanto às penalidades, agora, em março e abril, nós temos centenas e centenas de passageiros fazendo cruzeiros na Europa e nós estamos negociando carta de crédito para todos esses passageiros, para que eles possam remarcar as suas viagens para o futuro.

Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - O.k.

Dando sequência, passo a palavra ao Sr. Marcelo Bento, representando a Azul Linhas Aéreas.

Só reforço realmente a necessidade de cumprirmos o tempo, porque temos aqui vários debatedores.

O SR. MARCELO BENTO (Para expor.) - Bom, em primeiro lugar, Senador, eu gostaria de agradecer a oportunidade porque, afinal, esta Casa é de debates e esse assunto é um assunto complexo porque envolve não apenas as questões individuais dos consumidores, mas mesmo a nossa sobrevivência como empresa, como indústria, as nossas responsabilidades com os nossos funcionários, com as famílias dos nossos mais de 15 mil funcionários, com os nossos fornecedores, com os funcionários e as famílias desses fornecedores.

Então, de verdade, nós, como indústria, passamos hoje talvez pelo - e eu posso falar mais especificamente pela Azul - maior desafio por que essa indústria passou nas últimas décadas, maior do que com outras epidemias anteriores, maior do que com os atentados terroristas porque ele é de fato mundial. Então, ele não nos permite diversificar o risco, ou seja, tirar voos da Europa, colocar para os Estados Unidos, parar voos internacionais e colocar mais voos no Brasil, ele nos atinge em todas as partes. Principalmente no caso das empresas brasileiras, nós somos duplamente penalizados. Além da questão da demanda, que nos afeta, simplesmente nos obrigando a cancelar uma enorme quantidade de voos e criando bastante incerteza quanto a como vamos liquidar as nossas contas porque eu continuo pagando aluguel de aeronaves, continuo pagando salários, continuo pagando todos os meus custos fixos que existem - e são muito relevantes -, além de tudo, essa crise mundial fez com que o valor do dólar no Brasil disparasse e isso nos afeta tremendamente, uma vez que metade dos nossos custos são dolarizados. Então, um aumento de 20% na cotação do dólar, que é o que aconteceu agora, recentemente, significa, para nós, na Azul, individualmente para a empresa a qual eu represento, quase R$1 bilhão a mais de custo em 12 meses. Se o senhor pegar a soma das empresas que estão aqui representadas, estamos falando de uma cifra bilionária de custos adicionais, além de todos os custos de cancelamento, de uma frota parada, de não operar voos, de não ter clientes.

O que nós estamos vendo lá fora são as empresas europeias com mais da metade da frota parada, dependendo de onde elas estão, algumas com mais do que isso. Estamos vendo as empresas americanas parando também, com uma queda de demanda de metade - de 50% a 70% - nos voos domésticos. Ou seja, isso é o que nós vamos passar agora. Pelo que vimos - nós não sabemos exatamente quando -, vamos passar por um período negro e, com certeza, nós precisamos defender a nossa sobrevivência.

Eu acho que grande parte da questão que se coloca aqui com relação ao consumidor tem dois momentos. Há um momento em que esse horizonte não era tão visível e em que evidentemente pessoas se programaram para viajar e foram obrigadas, em algum momento - ou se acharam obrigadas, ou quiseram -, a modificar seus planos de viagem. Nós, talvez no Brasil - pelo menos no caso da minha empresa -, tivemos a sorte de ter um pouquinho mais de tempo. Então, nós pudemos efetivamente cancelar de antemão 30% dos nossos voos internacionais. Isso fez com que nós diminuíssemos bastante o calor desse problema e pudéssemos trabalhar casos mais difíceis, mais fortuitos, caso a caso.

Temos e tivemos um índice baixíssimo de reclamações e etc.

(Soa a campainha.)

O SR. MARCELO BENTO - Mas o que eu posso dizer, para não tomar mais tempo - e que é muito relevante -, é que nós não podemos nos dar ao luxo de, daqui para a frente, com consumidores que sabem o risco que vai acontecer, permitir o que a gente chama de *banking* nos nossos voos, que é segurar assento sem nenhum motivo ou segurar vários assentos no voo sem motivo e sem penalidades adequadas, porque isso me impede simplesmente de vender assentos para quem realmente vai viajar.

Então, no final, além de ser obrigado a operar um voo que, provavelmente, já não tem a ocupação desejada, não tem os preços desejados, ainda nos defrontaremos com assentos cancelados de última hora, sem que se tenha nenhum desincentivo para que isso aconteça.

Isso é muito grave, porque, além desse efeito, ainda por cima me impede de replanejar a minha malha, vamos dizer assim, a mais curto prazo, porque nós estamos vendo lá um mapa de ocupação "x" e, se, de repente, há muitas pessoas que estão segurando, indevidamente, assentos em vários voos, porque sabem que não haverá nenhuma consequência, isso cria um efeito nefasto nas decolagens efetivas, sem que eu possa ter antevisto nem três dias antes.

E isso cria mais problemas com o consumidor, porque, enfim, ninguém vai operar um voo intercontinental com 20 assentos, e esses 20 que estão lá vão ser prejudicados, e por aí vai.

Então, é importante que se tenha responsabilidade e responsabilização por uma compra efetuada - num grau de razoabilidade, evidentemente.

Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Bem, Sr. Marcelo, eu agradeço por sua apresentação. De maneira extremamente equilibrada, colocou o seu ponto de vista, inclusive demonstrando que essa situação, de ter um mapa de ocupação incerto, o próprio *banking*, como você fala, de segurar as informações, prejudica o negócio, sem dúvida nenhuma. Então, há prazo, para que se ajude o consumidor, porque o preço já se torna muito mais elevado.

Então, é identificar essas situações e tentar tornar o menos oneroso possível para a empresa, mas também o mais honesto para o consumidor.

Também quero parabenizar a sua fala aqui, na preocupação que demonstrou. Aqui a gente falou de economia, falou das empresas, falou dos fornecedores, mas você aqui mencionou os funcionários. De fato, eu acho que é uma categoria que está muito ameaçada por toda essa situação. Talvez, de todos os que nós estamos falando aqui, sejam aqueles que mais correm risco. Então, é uma situação extremamente delicada, e essa preocupação é importante por quem está representando a empresa.

Então, dando sequência, eu passo a palavra para a representante da Latam - corrija-me se é "Gisláine" ou "Gislâine"...

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - "Gislâine" Rossetti, representante da Latam Airlines.

A SRA. GISLAINE ROSSETTI (Para expor.) - Muito obrigada, Senador. Muito obrigada.

Corroborando então o que o meu colega aqui, o Marcelo, colocou, há alguns pontos que a gente precisa deixar claros, como o de que esta é, realmente, uma crise sem precedentes, e a gente tem que, nessa hora, ter muita serenidade, muita calma, num contexto de como a gente vai atuar.

Então, a Latam... São vários pontos dessa equação, e todos eles são superimportantes, mas os pontos que são prioridades e que a gente, desde o início desta crise, está acompanhando de perto são a saúde e a segurança dos nossos colaboradores, da nossa tripulação, dos nossos clientes. Enfim, a gente tem que cuidar, a gente tem que estar muito alinhada com as determinações das autoridades, do Ministério da Saúde, da Anvisa.

No caso da Latam, nos países onde ela opera - porque houve muitas determinações realizadas pelas autoridades dos países -, a evolução desse caso foi exponencial, como o próprio representante do Ministério da Saúde disse aqui para a gente. Então, o que acontece? Desde a gente olhar a questão do próprio cuidado, ou seja, de implementar os protocolos dos passageiros, dos clientes que estavam vindo nos voos internacionais, a gente estava num trabalho muito constante com a Anvisa de assegurar todo esse protocolo. A gente criou todo um trabalho, todo um comitê dentro da Latam para olhar esses diversos pontos da cadeia toda.

E acho que todos os colegas aqui, foi bem dito isso... A gente precisa cuidar de olhar toda a questão que envolve funcionário, que envolve as autoridades, que envolve a sociedade, que envolve a parte também econômica. Então, é uma crise em que você tem que ter visão sistêmica do processo. E aí, ao mesmo tempo, a gente lida com também notícias que chegam de tudo quanto é lado. E eu acho que a gente até começa a entender um pouco que a narrativa, o medo... É uma crise que é muito focada no medo, no receio das pessoas de tomar qualquer decisão de viagem, muitas vezes para um país até que não está aparentemente afetado, porque agora, hoje foi a pandemia. Então, acaba que se gera um estado de medo e a gente tem que lutar contra *fake news*. Então, também há esse outro lado da informação que acaba proliferando e a gente, como empresa - e também foi dito aqui por vários representantes -, tem que cuidar dessa comunicação consistente, tanto dentro da empresa, como junto com os nossos clientes.

Dito isso, olhando na perspectiva mesmo do cliente, no sentido de que ele vai ser assistido, no sentido de, se ele comprou uma passagem, como é que fica a situação dele, então as decisões da Latam foram tomadas olhando toda essa ótica, não

só um prisma. Por exemplo, a flexibilização lógica das políticas comerciais primeiramente passa por entender o que os países e as autoridades estão tomando de decisão. Então, a gente teve o caso da Itália, a gente suspendeu o voo de Milão. A gente teve várias medidas desde o início desse processo, inclusive com o contexto de Ásia, que também se conectava via Europa, então a gente também tinha que cuidar desses clientes que estavam indo para lá.

A gente teve o caso, então, de Milão. Depois a gente teve flexibilização de alguns voos internacionais para também passar para os clientes que a gente está olhando para a necessidade dele. E também anteontem houve a restrição da Itália junto com Espanha...

(Soa a campainha.)

A SRA. GISLAINE ROSSETTI - ... depois houve Chile, França. Então, os países começaram a fazer as restrições, e a gente começou a trabalhar as políticas, olhando para esse contexto.

E é muito importante não perder de vista que o impacto será grande para a indústria, o impacto será grande para a Latam. Nós estamos trabalhando em várias medidas de contenção de custo, olhando todo o impacto que isso vai trazer, porque realmente a nossa maior preocupação é o emprego dos nossos colaboradores.

Então, aqui eu ouvi muito a questão de a gente ter a questão de defesa do consumidor, que, pela premissa, não se discute, mas a gente precisa olhar pela ótica econômica, porque, no impacto, se a gente começar a abrir, como o meu colega aqui colocou, a gente vai ter realmente um desemprego em cadeia, e não é isso que a gente quer, não é isso que a Latam quer. Então, a gente está olhando fortemente para dentro, para poder trazer ações que sejam lúcidas, mas que deem a sustentabilidade para a empresa no longo prazo.

Obrigada.

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Bem, Dra. Gislaine, agradeço sua apresentação.

Também, antes de passar à fala dos outros representantes das empresas aéreas, há uma sugestão que eu faço aqui a todos os senhores, que se aperfeiçoaram no sistema de atendimento ao cidadão, ao consumidor, principalmente depois da legislação referente ao SAC. Então, a sugestão seria também, num momento como este - e aqui eu ultrapasso as empresas aéreas, mas também os representantes todos que aqui trabalham com turismo -, colocar, em uma das opções no contato telefônico através do SAC, a opção de falar diretamente sobre o assunto que nos traz aqui: coronavírus. Então, seria uma opção para quem ligar, para ele não ter que ficar passando de atendente para atendente - inclusive a sugestão é deixar pessoas especializadas para isso. Eu não quero esmiuçar situações, pois eu poderia - e a princípio eu cheguei com este intuito - perguntar, por exemplo, qual é a política hoje de troca, ou de reembolso, ou cancelamento para quem comprou uma passagem três meses atrás e que, daqui um mês, vai para a Espanha, por exemplo. Então, eu sei que são situações e situações, casos e casos para serem tratados, e, nessa linha, com certeza quem for treinado e capacitado pode evitar problemas, pode reconquistar aquele consumidor que está ali ou pelo menos tranquilizá-lo.

Então, aqui é uma sugestão que eu faço para todos. Seria para, através do atendimento dos *sites* - porque hoje muitos atendem através do *site* também com *chat* -, mas também através do SAC, inserir um contato específico, um número específico para falar com quem já é treinado sobre esse assunto do coronavírus e para haver também informações unificadas, não destoantes. Então, deixo essa sugestão também.

Dando sequência, passo a palavra para a Sra. Renata Fonseca, representando a Gol Linhas Aéreas.

A SRA. RENATA DOMINGUES DA FONSECA (Para expor.) - Obrigada, Senador.

Primeiro, eu gostaria de agradecer por esta audiência pública, pois é importantíssimo manter esse diálogo e ouvir todas as partes.

Gostaria também de saudar os Senadores presentes e todos aqueles que participam desta reunião.

Primeiramente, também, gostaria de agradecer a nota técnica que foi feita pelo Ministério da Justiça, juntamente com o Senacon, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, o coordenador-geral de estudos que estava aqui conosco, o Ministério da Saúde, o Ministério do Turismo e o Ministério da Economia. É uma nota muito clara e que traz todas as regras que dizem respeito ao consumidor.

Bom, com relação à Gol, primeiramente acho que é óbvio: nós somos uma concessionária de serviço público, nós somos regidos pela Anac, nós seguimos as regras que concernem ao Direito do Consumidor em si, mas também com relação à Resolução 400, que é uma resolução praticamente nova, uma resolução em que foi discutida essa questão do consumidor e que trouxe muitas benesses para o próprio consumidor. Então, a gente não pode deixar de colocar nesta

reunião que a Resolução 400 não traz somente algo privilegiando as companhias, pelo contrário: ela traz ótimas coisas para o consumidor, e isso é muito bom para todas as partes. Isso traz também questões de economia.

Bom, com relação à remarcação, a Gol segue todas as regras que estão descritas na Resolução 400, está de acordo, o *site* está bem claro com relação a essas regras. Nós tivemos várias conversas com a Senacon e outros órgãos de defesa do consumidor, trazendo esse diálogo para tentar melhorar essa informação, para trazer a informação clara para o consumidor. Isso foi feito em conjunto, e hoje nós temos um nível de excelência grande com relação a essa informação. E a Gol está aberta a qualquer momento para sentar com os órgãos, discutir com os órgãos para tentar melhorar essa relação com o consumidor.

Já no que concerne ao índice de ligações ao nosso SAC, realmente, Senador, é importante esse canal direto com relação a essa questão. Nós já temos os índices, e são muito baixos. A Gol é uma empresa com aproximadamente 90% de voos domésticos, o nosso índice de pedidos de cancelamentos ou remarcação com relação a esse assunto é muito baixo. A maioria das pessoas que estão ligando o fazem para saber informações, se haverá ou não cancelamento de voos. E outros casos nós estamos tratando caso a caso, separadamente, até por conta, como os meus colegas acabaram de dizer, de isso não virar simplesmente todo mundo querendo cancelar sem ter realmente ligação com esse assunto. Isso realmente trará um problema na economia muito grande, e precisamos, sim, prestar atenção nessa questão da economia - precisamos, sim, prestar atenção, assim como todos os órgãos do consumidor -, precisamos prestar muita atenção nos nossos funcionários.

Preservamos, sim... A Gol tem como seu valor número um a segurança, e colocamos isso, sim, como valor número um, mas precisamos, sim, colocar também a questão dos nossos funcionários e da própria saúde das empresas aéreas e principalmente da Gol.

Obrigada.

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Agradeço à Dra. Renata pela apresentação.

De fato, a nota técnica é importante, porque traz vários pontos, mas aqui eu quis ressaltar - inclusive não sei se ainda está aqui o representante - o seguinte: pelo que eu identifiquei, aquela situação sendo demonstrada de que o consumidor tem que comprovar que está colocando em risco sua vida, a sua saúde, acho que inverte um pouco a lógica - não é minha, mas estipulada pelo Código de Defesa do Consumidor. Então, quando se busca que a empresa transporte o cidadão em segurança, não é apenas a segurança física, a gente fala também da biossegurança, ou seja, da certeza de que ele não será contaminado.

Eu acredito que nenhum dos senhores aqui pode afirmar que transportar hoje em determinados percursos um consumidor garantirá que ele chegará ao outro destino sem ser contaminado. Então, isso passa uma interpretação, e é este o ponto fulcral desta reunião: justamente buscar o ponto de equilíbrio para que não tenhamos, não por minha parte, mas por parte de quem está na ponta decidindo... Falamos aqui de decisões judicias. A doutora da OAB aqui mencionou decisões recentes - não sei se ainda está aqui a representante -, de ontem, o que o Judiciário já está decidindo e, a partir do momento em que começa individualmente, acaba sendo um custo muito maior.

Então, repito mais uma vez, o interesse é buscar unificar informações, debater e identificar como cada empresa está agindo para tentar uniformizar. É que, quando surge um caso fortuito ou uma força maior, e isso pode ser um excludente de responsabilidade do fornecedor, a culpa vai para quem? Não é buscar a culpa, mas, assim, a solução para quem está na outra ponta, que não foi responsável também... Será ele o responsável por arcar pelo risco do negócio, que já faz parte do preço do produto que ele já comprou, do serviço que ele já adquiriu? Então, acho que a gente ainda tem que evoluir alguns passos nessa interpretação para buscar esse equilíbrio.

Dando sequência, gostaria de ouvir a Dra. Bruna, que representa a TAP Linhas Aéreas.

A SRA. BRUNA CHIMENTI (Para expor.) - Obrigada pelo convite para estar aqui, Senador, é uma honra.

Como única empresa europeia aqui presente, pelo menos das aéreas, eu preciso trazer alguns dados da IATA para apresentar o cenário na Europa - se ele é grave aqui no Brasil, a situação na Europa é ainda mais grave.

A IATA fez um estudo no qual se estimam 30% de redução no número de voos ofertados, o que é ruim para os consumidores. O prejuízo estimado do setor está entre US$63 bilhões e US$113 bilhões em razão do coronavírus. Há um altíssimo índice, que chega a 50% em algumas companhias aéreas, de não comparecimento sem aviso prévio da empresa aérea, ou seja, o consumidor não me avisou que não iria viajar. Isso é terrível, porque, como bem disse o meu colega da Azul, a gente não consegue saber a ocupação daquele voo.

E a gente já tem... Saiu ontem na mídia a primeira companhia aérea que declarou falência em razão do coronavírus, e a gente já tem aéreas na Europa retendo pagamentos, com aeronaves no chão, oferecendo licenças não remuneradas para

pilotos e comissários, porque, se não há voos, não há trabalho para todos os pilotos e comissários. Então, com o cenário na Europa, a gente sempre tem uma prévia do que está por vir aqui. Eu acho que é importante trazer isso aqui.

Falando especificamente da TAP, vou mencionar três pontos rapidamente.

A gente cumpre as normas europeias. A Resolução 400 é mais benéfica que a Regulamentação 261, que é a regulamentação europeia, e a gente cumpre para os passageiros brasileiros 100% da Resolução 400. Há uma discussão enorme - e é difícil explicar para a matriz e para as companhias na Europa - em torno de por que isso é considerado risco do negócio, porque ninguém podia prever o coronavírus. Então, é como o 11 de setembro: ninguém podia imaginar aquilo. A gente tem algumas discussões aí - é difícil explicar -, e a gente aplica a Resolução 400. E a gente trabalha, principalmente no que diz respeito também ao que foi dito pela doutora da OAB, com a ampla informação. A gente faz treinamentos constantes dos nossos funcionários e dos nossos prepostos, atualizações dos nossos *sites*, porque eu preciso que os meus prepostos e os meus funcionários estejam preparados para atender nosso cliente. Essa é nossa prioridade.

O próximo ponto que eu gostaria de colocar é o seguinte: se faltar razoabilidade, ninguém sai ganhando. Então, assim, as empresas todas divulgaram na mídia campanhas de tarifas flexíveis, as companhias aéreas precisam vender, estão incentivando tarifas flexíveis e estão relativizando muito suas políticas em prol do consumidor. E a gente precisa, do outro lado, da contraprestação dos consumidores, que também sejam relativizadas as demandas.

Cito aqui apenas um exemplo e vou entrar num caso específico.

A gente tinha um caso de transplante de medula em um dos nossos voos. A Itália fechou, e a gente não conseguiu fazer a medula chegar ao destino para atender a um paciente. Então, assim, a gente tem situações e situações. A gente também tem que pensar no consumidor que tem que viajar, no consumidor que tem um familiar que mora na Europa e precisa da continuidade do voo e atender também esse alto contingente de consumidores que continuam viajando apesar dos pesares.

Por fim, e eu acho que aí é o ponto mais importante que a TAP vem incentivando para seus parceiros e para seus clientes, é o que foi dito aqui, o que o Ministério da Saúde disse: ganhar tempo é fundamental, reavaliando posições dia a dia. A gente tem consumidores que têm viagens para outubro, novembro, dezembro e estão pedindo remarcações ou cancelamento. E a gente diz: "Calma, a gente não sabe qual é a situação até lá". A gente aumentou a equipe, a gente está atendendo os voos próximos, mas a gente precisa de calma, a gente precisa de reavaliação dia a dia. Se a gente começar a tomar providências com relação aos voos de outubro, novembro, isso é precipitado. A gente conta com a colaboração das autoridades para dizer para o consumidor ter calma, porque o cenário muda constantemente. Isso é importante.

Então, acho que é isso.

Termino a minha fala dizendo: vamos reavaliar posições dia a dia. Nada é estanque. As companhias aéreas vão atuando...

(Soa a campainha.)

A SRA. BRUNA CHIMENTI - ... conforme as novidades.

Agradeço.

Obrigada.

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Agradeço, Bruna, por sua apresentação.

Dando sequência, gostaria de saber, porque, inclusive, o primeiro que eu convidei para falar foi o Sr. Mario Junqueira, mas, se ele já se sentiu prestigiado pela palavra...

Foi dito que o Dr. Renê iria falar pelo senhor, mas, se quiser, V. Sa. foi convidado para esta audiência pública justamente para expor a posição da Royal Caribbean, que é uma grande empresa que oferece serviços de cruzeiro, para colocar seu ponto de vista.

O SR. MARIO JUNQUEIRA FRANCO JUNIOR (Para expor.) - Muito obrigado, Senador.

Apenas, bem objetivamente, até para atender sua solicitação sobre qual é a resposta que as companhias estão dando, a Royal Caribbean estabeleceu que qualquer cruzeiro já reservado ou que venha a ser reservado até 31 de julho pode ser remarcado, no período de 48 horas, para qualquer data até final de 2021, que é, como a Dra. Luciana pediu, pela questão do ano. Para final de 2021. É uma reposta específica. A pessoa tem um crédito para remarcar esse cruzeiro.

Então, dentro dessa tempestade perfeita que estamos vivendo - coronavírus, dólar alto, custo -, as empresas estão tentando dar uma resposta objetiva. E eu acho que o objetivo desta audiência é justamente alcançar esse equilíbrio entre a proteção do consumidor e essa resposta. Isto está no *site*, a senhora pode me cobrar se olhar lá, é uma política mundial da companhia chamada: venha fazer o "Cruzeiro com Confiança", que é a maneira que a gente estabeleceu de poder remarcar cruzeiros para todo o ano de 2021. Também aqueles que reservaram até 31 de julho estão dentro dessa política de remarcação.

Era só isso que queria pontuar para o senhor.

Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Dr. Mario, sua exposição objetiva acredito que foi a mais produtiva. É exatamente esse o objetivo que nós buscamos.

E aqui é importante deixar claro que, quando chamamos os senhores para estarem aqui presentes, não é apenas para aparecerem na TV Senado, não é para tirarem uma foto e colocar no Facebook. Nós estamos aqui na Comissão, que eu falei que é do consumidor, mas que é também de fiscalização. Então, todos os senhores, podem ter certeza, receberão um ofício encaminhado por esta Secretaria da Comissão de Fiscalização, que é esta Comissão de Defesa do Consumidor, perguntando qual é a política de troca objetiva da empresa, qual o prazo que está sendo dado, o prazo final para o consumidor poder utilizar esse crédito, esse *voucher* que é dado a ele, e também quaisquer outros questionamentos que sairão depois de sentarmos aqui - não só eu, como a minha equipe e também a assessoria da Comissão -, para buscar alguma forma de dar segurança, repito, não apenas para um lado, mas segurança para os dois lados, para buscar um equilíbrio nessa situação. Uma resposta objetiva como essa é o que buscamos.

Então, daqui, o que eu sugeri? A opção de se colocar no SAC será feita por escrito, bem como o local no *site* em que também estão visíveis essas informações e qual foi a política informativa e a quantidade de atendimento que nós temos nos PROCONs.

Por exemplo, aqui, até em busca da celeridade e do objetivo, tendo em vista que todos os senhores têm compromissos ainda hoje, têm viagens a fazer, eu não vou falar aqui sobre as centenas de participações que foram feitas através do canal e-Cidadania. Mas chegarão aos senhores perguntas bem objetivas de clientes, de consumidores das empresas que estão aqui representadas, querendo saber o que será da sua vida, o que é que eles vão fazer com as passagens, com os cruzeiros que foram adquiridos. Busquei aqui não esmiuçar isso, para também não gerar conflito entre os senhores. De repente, aqui, um diria que não iria reembolsar, e outro poderia cobrir a oferta. Assim, acabaria havendo aqui um leilão. Não é esse o objetivo. *(Risos.)*

Dando sequência, a Dra. Luciana Quintana, representante da MSC Cruzeiros, tem aqui a palavra por cinco minutos.

A SRA. LUCIANA QUINTANA (Para expor.) - Obrigada a todos.

Primeiramente, eu gostaria de parabenizar a iniciativa desta Comissão de Transparência do Senado.

Quero agradecer o convite para poder, em nome da MSC Cruzeiros, prestar os devidos esclarecimentos.

A MSC Cruzeiros é uma das empresas do grupo MSC voltada para a navegação. Conta, atualmente, com 70 mil funcionários e está presente em 155 locais ao redor do mundo.

Nesse sentido, com o tamanho dessa operação, a segurança e a saúde dos funcionários, dos tripulantes, dos passageiros e dos nossos hóspedes vêm em primeiro lugar. Essa sempre foi e sempre será...

(Soa a campainha.)

(Intervenção fora do microfone.)

A SRA. LUCIANA QUINTANA - ... a preocupação número um da MSC.

Dentro daquilo que a MSC se coloca para preservar a saúde, existem três pilares nos quais ela se sustenta: o primeiro deles é o controle sanitário, o segundo é justamente a alteração de rotas, e o terceiro envolve cancelamento.

A MSC mantém a bordo dos seus navios um alto e rigoroso controle sanitário, de limpeza profunda, com disponibilização de álcool em gel, com todos os funcionários treinados, e mantém equipe médica a bordo de suas embarcações.

Quando surgiu a questão do coronavírus, a MSC intensificou todas as medidas e procurou superar todas aquelas medidas que foram recomendadas pelas autoridades. Nesse sentido, a MSC Cruzeiros implementou, em cada terminal, termocâmaras para que cada pessoa, antes de embarcar no navio, tenha a temperatura verificada. Então, pessoas com temperatura igual ou acima de 37,5ºC não embarcam no navio. Além disso, também para essa triagem, foi contratada uma equipe extra, uma equipe médica extra, para auxiliar nessas medições e também para fazer a triagem, com respostas a questionamentos e a questionários que possam auxiliar, evitando que pessoas que tenham estado em locais de risco possam oferecer qualquer risco para todos que estejam a bordo.

O segundo pilar também é muito importante. Além dessas medidas preventivas e de triagem, que foram inclusive analisadas pela equipe técnica da Anvisa de Brasília, que percebeu que nossas medidas estavam efetivas, além disso, nós adotamos outras medidas, como a alteração de rotas em alguns locais em que isso se fez necessário.

Dessa maneira, a MSC, de uma maneira muito tempestiva, quando percebeu que a questão do coronavírus poderia se tornar uma ameaça na China, imediatamente alterou as suas rotas, reposicionou os seus navios, sempre mantendo a transparência e o cuidado necessário. E não tivemos nenhum caso a bordo.

Por último, as medidas de cancelamento. Todos os dias, nós somos informados das medidas, posicionamentos das autoridades - a Itália mais recentemente. Então isso faz com que, constantemente, as nossas políticas estejam sendo alteradas e flexibilizadas. Estamos informando adequadamente, dentro do nosso *site*, mas a todas pessoas que nos procuram. E agora, já a partir de hoje, por conta dessas medidas - que às vezes não vêm na mesma velocidade, porque há pouco mais de 24 horas é que o ministro na Itália se posicionou, então a companhia também precisa, evidentemente, de um tempo para estabelecer -, já está estabelecido que, nas reservas efetuadas para cruzeiros que sejam previstos para se realizar até 31 de junho de 2020...

(Soa a campainha.)

A SRA. LUCIANA QUINTANA - ... os hóspedes podem remarcar essa viagem para um outro cruzeiro até 31 de dezembro de 2021; então, estamos dando essa possibilidade de remarcação.

Hóspedes que tenham feito reservas entre 1º de julho de 2020 e 30 de novembro de 2020 poderão, caso desejem, efetuar o cancelamento, também de uma maneira mais flexível, com 21 dias de antecedência.

Quero apenas destacar também que, nessa política de remarcação, para esses cruzeiros até 30 de junho de 2020, elas devem ser feitas com 48 horas de antecedência. A exemplo do que disse a representante da TAP, é preciso haver essa programação, então é preciso comunicar com antecedência.

Esses são os esclarecimentos.

Agradeço o convite, a participação e espero ter atendido.

Obrigada.

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Obrigado, Luciana, que representa a MSC Cruzeiros.

Com sua fala, eu encerro este segundo bloco, agradecendo a todos os expositores, e peço, por gentileza, que deixem os seus contatos ou os contatos daqueles com quem poderemos entrar em contato, por favor, com a Sophia, que representa o nosso gabinete, para que possamos facilitar ainda mais essa nossa comunicação.

Assim, obrigado.

Está desfeita esta Mesa. *(Pausa.)*

Dando sequência, quero convidar o Sr. Eduardo Sanovicz, Presidente da Associação Brasileira das Empresas Aéreas (Abear); convido também o Sr. Roberto Haro Nedelciu, Presidente da Associação Brasileira das Operadoras de Turismo; convido também o Sr. Carlos Alberto de Sá, Presidente em exercício da Associação Brasileira de Agências de Viagens; e o Sr. Huilder Magno de Souza, que é o advogado da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis, que está aqui presente. *(Pausa.)*

Para dar início, vamos começar ouvindo o Sr. Eduardo, Presidente da Associação Brasileira das Empresas Aéreas.

Sr. Eduardo, reforço aqui o compromisso de atendermos ao tempo limitado de cinco minutos para a sua apresentação.

O SR. EDUARDO SANOVICZ (Para expor.) - Boa tarde, Senador. Boa tarde a todos.

Sendo bem objetivo, gostaria de abordar alguns temas complementares levantados até aqui. Primeiro, reforço que o cenário em que nós vivemos é de longe o mais grave em toda a história da aviação nos últimos 70 anos, não apenas pelo coronavírus, mas pela combinação de fatos que atualmente cercam o ambiente econômico. Enquanto nós estávamos aqui, novamente, por exemplo, a Bolsa de São Paulo interrompeu os negócios porque caiu mais de 10%.

Dito isso, é importante nós termos a dimensão de que tipo de segmento nós representamos. A nossa cadeia produtiva, Srs. Senadores, senhoras e senhores que estão me escutando, representa hoje pouco mais de 900 mil pessoas trabalhando, entre funcionários diretos e indiretos. E digo isso para entender que o que nos cabe aqui não é fazer a defesa de um item contra o outro. Eu não quero, nem de longe, fazer aqui o discurso da defesa. O que nos cabe aqui é cuidar de todos. Nós temos responsabilidade com o sistema produtivo, temos responsabilidade com toda uma cadeia que envolve o nosso consumidor fundamentalmente, porque é ele que dá vida ao nosso cotidiano, e com todas as pessoas, profissionais dos mais variados tipos de especialidade, desde o colega que recebe a pessoa na porta da aeronave até aquele que está calibrando, o que está abastecendo, e até o comandante, que é quem conduz o voo. E por conta disso, há aproximadamente sete anos, nós tomamos

uma decisão de ajustar completamente o nosso programa e a nossa política de relacionamento com os consumidores a partir do aprofundamento do contato cotidiano com o Senacon e com o conjunto de entidades e organismos que defendem e levantam esse tema.

Nós entendemos esse processo como muito positivo; para nós, foi educativo. Nós tivemos que rever posturas, rever posições, mas, fundamentalmente, isso fez com que, ao passarmos a atuar de uma maneira holística, mas fundamentalmente preventiva do ponto de vista das relações de consumo, víssemos, com muita satisfação, os nossos volumes de reclamação despencarem.

Quero lhe dar um exemplo do que vivemos semana passada e que nos deixou muito felizes. Melhor dizendo, deixou-nos satisfeitos com o resultado de um programa; não felizes. Na semana passada, o Procon de São Paulo - que, afinal, São Paulo representa isoladamente, Senador, 38% do volume de bilhetes emitidos no País, portanto, só nesse Estado, 38%... Nós fomos ao Procon de São Paulo, o conjunto das empresas associadas, a Abear, a convite do Procon, debater a situação desse mesmo tema que estamos debatendo aqui e, depois dos debates feitos, de 271 notificações que o Procon de São Paulo tinha, dez eram referentes ao nosso setor. E a direção do Procon falou: "Puxa, finalmente, depois de anos em que estamos construindo um programa de relações cotidianas, nós podemos aqui, pela primeira vez, dizer que vocês estão de parabéns, porque, afinal, não é essa a cotidiana prática que tínhamos lá para trás."

Isso significa o seguinte: hoje, a nossa prática aqui está calcada em três temas. Primeiro, trabalhar rigorosamente de acordo com as orientações da OMS, do Ministério da Saúde e da Anvisa. Por que isso? Para que nós tenhamos base técnica o tempo todo para as atitudes gerenciais que precisamos tomar e, consequentemente, podermos, inclusive, sustentar, em todos os fóruns em que for necessário, que essas ações, que essas atitudes têm começo, meio e fim. Segundo, cuidar da saúde dos passageiros e das pessoas que estão trabalhando. Nós temos, afinal, em todos os aviões, em todos os aeroportos, como eu mencionei na abertura da minha fala, milhares de pessoas operando. Por fim, criar uma política, ou melhor, construir uma política de atenção ao consumidor excepcional para casos excepcionais, tratando individualmente cada uma dessas demandas no sentido de procurar fazer com que o conjunto do sistema permaneça saudável.

Eu creio que os exemplos foram colocados aqui por vários dos que me antecederam. Não vou me deter a eles, mas queria concluir, Senador, nesse minuto que me resta, levantando um tema que eu creio ser da maior relevância, e esta Casa, esta Comissão, particularmente o senhor, como Presidente desta Comissão, tem como levantar.

Eu creio que o senhor está a par de que o Brasil hoje, por conta das inconsistências do seu sistema legal, da zona cinzenta do seu sistema legal, abre espaço para um excesso de judicialização das relações de consumo que a gente tem que não encontra paralelo no planeta. Quero dar um exemplo ao senhor: enquanto uma companhia estrangeira tem aproximadamente 12 voos diários no Brasil e tem pouco mais de 3 mil voos diários no seu país de origem, os Estados Unidos, falando de uma companhia americana, ela, nos Estados Unidos, tem pouco mais de 120, 130 processos judiciais; aqui no Brasil ela tem mais de 4 mil, com seis voos diários.

E nós fomos descobrir que, enquanto de um lado nós temos profissionais do direito extremamente competentes, sérios, aguerridos - a Dra. Luciana é uma delas, tem vários casos envolvendo companhias aéreas, e sua banca é uma das mais respeitadas do Estado em que ela atua -, na outra mão, nós temos agora, por exemplo, a criação de *sites* que fazem o exercício ilegal da advocacia, estimulando a judicialização de causas em prejuízo do conjunto da sociedade.

E explico, para concluir, por que, Senador: imagine que o sujeito teve um problema. Eu tinha a cópia, a transcrição da conversa desse consumidor com esse *site*. Eu chamo de *site* abutre, porque pesca no pântano. O que acontece? Esse consumidor teve um problema. O voo dele atrasou e ele precisou pernoitar num hotel. Aí, alguém do *site*: "Ah, o seu voo atrasou, seu fulano?" "Atrasou." "Mas o que aconteceu?" "Mas a companhia [não queria citar o nome aqui] me atendeu, me pôs num hotel, me tratou direitinho, cumpriu a resolução, me botou num voo de volta, etc." "Mas mesmo assim você tem direito a uma indenização. Você me venda a sua causa, eu lhe pago R$1,5 mil e você já fica livre, você está livre, você pagou 330." A média do bilhete aéreo no Brasil hoje é de R$350. Ele tinha pagado R$400 no seu bilhete, ganhou R$1,5 mil: "Ganhei quatro vezes o valor do bilhete, vendi a causa." E esse cara aciona a companhia aérea, no 19.990, abaixo do limite do juizado de pequenas causas.

Isso significa o seguinte: pouco mais de 35, 38 *sites*, alguns deles localizados fora do País - abutres, como eu disse há pouco - devem gerar um impacto de custo no setor este ano estimado em pouco mais de R$400 milhões, para beneficiar 43, 45 empresas com exercício ilegal e irregular da advocacia, em prejuízo do conjunto dos consumidores, porque esse custo, no fim do dia, acaba no preço do bilhete. É a famosa socialização das perdas e dos prejuízos. E isso estamos aqui colocando na Casa de leis, na Casa que define a legislação brasileira e define todas essas relações.

Portanto, esse é um tema bastante concreto para trazer a este debate, porque o Senado da República tem capacidade protagonista, e o senhor, como Presidente desta Comissão, muito mais, por ser um jovem Senador, por ter demonstrado seu interesse aqui, construído o seu gabinete em torno desse assunto do consumidor. Eu creio que nós estamos no lugar certo.

E eu queria saudar o senhor por essa iniciativa. Caso seja possível voltar a ela, eu estou aqui à disposição e agradeço, desde já, a oportunidade.

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Dr. Eduardo, agradeço a participação. Sua prestação é muito importante, principalmente pelas frases de efeito que foram faladas aqui.

Quando você fala cuidar de todos, acho que este deve ser um objetivo realmente de quem está à frente de uma associação: não olhar apenas para um lado. E esse cuidar de todos também está escrito nos 119 artigos do Código de Defesa do Consumidor. Lá não há lugar nenhum dizendo que o consumidor tem sempre razão. Não tem. O objetivo central de um código, que é principiológico, é justamente equilibrar a relação de consumo. O consumidor é um hipossuficiente, ele precisa ter um amparo legal para conseguir dialogar com as empresas.

Portanto, eu digo ao senhor que esta Comissão aqui, que é uma Comissão de Defesa do Consumidor, está de portas abertas para se aprofundar em assuntos como este, porque não é esse o consumidor que nós buscamos defender. Então, o que a gente busca realmente é ter como objetivo um equilíbrio, uma harmonização de toda essa relação.

Então, em assuntos como este, com certeza a legislação pode avançar. Nesse sentido, tem que haver penalidades. Inclusive, já existem penalidades previstas, mas quando é possível esmiuçar, categorizar, fica mais fácil também banir e punir quem está agindo de maneira errada, de maneira a prejudicar, no final, as empresas porque vão ter que aumentar seus preços, e isso quer dizer que se prejudicou o consumidor.

Então, só para que você saiba o que move esta Comissão, o que move o nosso gabinete é buscar a justiça, que nem sempre é feita. Então, quando eu trago este assunto que nós estamos falando hoje aqui sobre cancelamento de passagem, a gente está falando daquelas pessoas que de fato podem ficar no prejuízo. A gente está falando daquelas pessoas que às vezes ligam para o *call center* e não conseguem ter o retorno, entram no *site* e não acham a informação correta ou, então, para umas pessoas há esse direito e para outras pessoas, na mesma situação, não há esse direito.

Então, digo, mais uma vez: no Código de Defesa do Consumidor, nos 119 artigos, a palavra que mais se repete - inclusive, 31 vezes - é palavra "informação", seja informar, seja informação, porque o objetivo central dele é dar informação clara, precisa, ostensiva. Então, não é tentando passar o consumidor à frente do fornecedor. Dessa forma, acredito que, se todos pensam dessa maneira, o mercado passa a ser mais harmônico.

Então, é importante sua fala. E, com certeza, também será internalizada pela nossa assessoria.

Dando sequência, eu gostaria de ouvir - inclusive, foi informado que o senhor precisa sair, tem um compromisso, já vai perder o voo. É o jeito, não é?

Então, passo a palavra para o Dr. Roberto Haro Nedelciu.

O SR. ROBERTO HARO NEDELCIU (Para expor.) - Boa tarde! Eu represento as operadoras de turismo. As operadoras de turismo são aquelas que intermedeiam todos os pacotes; então, todos aqueles que falaram antes daqui são todos nossos fornecedores, e mais: não só os nacionais como os internacionais, hotéis internacionais e serviços. Então, nós sempre estamos arregrados às regras de cada um deles.

Nós sabemos, temos consciência de que somos responsáveis solidários em todos os casos, inclusive, nos casos que são internacionais, que nós somos a última porta, a última instância que há aqui no Brasil, mas o que acontece? Nesse caso do coronavírus, nós sempre tentamos ver a melhor solução possível, tentamos negociar com os fornecedores, com os passageiros, com os clientes e, como nós temos, às vezes, um volume grande com cada um dos fornecedores, nós temos uma grande argumentação que tenta ver a melhor solução possível para os nossos clientes, mas, por outro lado, o mercado está totalmente instável hoje e, com toda essa proliferação e do jeito que está sendo divulgado - às vezes até de uma forma bastante alarmista -, o mercado está parado, e também nós temos que olhar, como já vários colegas falaram antes, para a parte de empregos nossos.

Nós, operadores, temos mais de 600 mil empregados, que estão sendo seriamente afetados quanto a essa situação, e a própria legislação nos limita também em muitas coisas do que nós podemos fazer. Seria muito fácil talvez tentar dar uma licença não remunerada ou ver algumas soluções como outros países estão fazendo, como a Itália está fazendo, como Portugal está fazendo, que está dando uma isenção de imposto, alguma coisa assim para tentar salvaguardar as empresas, porque, senão, daqui a pouco, nós vamos estar preservando o coronavírus, e o coronavírus vai matar mais pessoas jurídicas do que pessoas físicas.

Então, nós temos que tomar muito cuidado com isso e esse meio de campo. Nós sempre queremos também a mediação e ter uma coisa acertada e amigável. Nós não queremos falar em 100% de multa ou 0%, seja o que for, nós queremos ter alguma coisa razoável, que seja bom senso para os dois lados. Eu acho que nem só as empresas são responsáveis, nem só os consumidores. Acho que deve haver um consenso de todos os lados.

Como já falei, é vantagem também ser o último a falar, porque já foram faladas muitas coisas, mas justamente eu queria deixar esse recado.

Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Agradeço ao Dr. Roberto pela apresentação e passo a palavra para o Sr. Carlos Alberto de Sá, Presidente, em exercício, da Associação Brasileira de Agências de Viagens.

O SR. CARLOS ALBERTO DE SÁ (Para expor.) - Boa tarde a todos, boa tarde, Presidente, em nome da Presidente Magda, quero agradecer o convite formulado à Abav. É um momento realmente que a gente tem a oportunidade de explanar os nossos problemas e eu tive a grata satisfação de ser antecedido aqui pelo Falco, pelo Roberto, pela Abear, porque eles colocam basicamente aquilo com que a gente está no dia a dia convivendo.

Do lado das agências de viagens, é aquilo que o senhor pediu, até para que o Falco fizesse, eu posso dizer que a Abav Nacional tem orientado todas as suas regionais para justamente acompanhar, dando assistência a todos os passageiros, utilizando-se sempre de boa-fé nas negociações, fazendo com que as nossas informações estejam sempre em nosso *site* da Abav Nacional, que é www.abav.com.br. Todas as companhias aéreas, companhias de cruzeiros, empresas de receptivo estão lá com todas as informações daquilo que pode ou não ser feito.

A nossa incumbência no mercado é realmente mostrar para as agências que elas devem procurar o que é melhor para o passageiro, sempre tendo a preocupação de procurar um novo roteiro, procurar uma nova saída, porque a gente entende que simplesmente cancelar, só se for em caso muito grave.

Eu gostei aqui da saída que o Renê colocou, de dar carta de crédito, porque é uma viagem que acaba sendo realizada num tempo maior. Nós temos que ter preocupação com a indústria, porque são milhões e milhões de pessoas que atuam nas vendas de produtos turísticos e que geram às vezes quatro empregos, são empresas familiares. Fico muito preocupado com o Procon, às vezes carregando multas num pequeno agente de viagem; e eu entendo que ele também é um consumidor, ele está ali, e às vezes multas... Outro dia, no Nordeste lá, R$45 mil. É impossível que, quem vive de uma comissão, quem vive de uma taxa de emissão, seja responsabilizado por R$45 mil, uma agência. Então tem que haver essa responsabilidade.

A nota técnica que eu vi do Ministério da Justiça na Resolução 14, eu acho que está bem clara. Esse documento nós divulgamos para todas as agências, os Presidentes das Abavs regionais têm feito reuniões nos Procons, têm ajudado. Nós não tá temos, assim, conhecimento de coisas muito graves, nós temos medo do que pode vir para frente, mas hoje está-se contornando, está-se resolvendo, todos os parceiros nossos são parceiros com que a gente lida há muitos e muitos anos. Por isso que ser um associado da Abav é uma grande vantagem, porque neste momento nós sabemos falar com as empresas. É diferente de quem compra num canal direto que às vezes tem uma dificuldade maior.

Agora eu queria até aproveitar a deixa do Presidente, Sanovicz, porque ele tocou num ponto, até procurando ajuda desta comissão em demandas que são justas, mas eu tenho também uma demanda que me surge aqui para colocar, Presidente. As agências de viagens vivem, anos e anos, com problemas que aconteceram em várias empresas, Varig, Transbrasil...

(Soa a campainha.)

O SR. CARLOS ALBERTO DE SÁ - ... problemas no mercado. E o prejuízo ficou com as agências de viagem. Só agora, com a Avianca, são mais de 30 milhões, isso num breve levantamento. E a gente não tem como...

Nós precisamos ter salvaguardas para esse tipo de situação, porque as agências não têm capacidade financeira, e isso é uma realidade que vem acontecendo.

Então, como eu me vejo também como consumidor, as agências, eu quero aproveitar essa oportunidade também de, numa etapa seguinte, a gente poder ter esse apoio.

Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Agradeço a participação do Dr. Carlos Alberto de Sá e, para finalizar este bloco e também esta audiência pública, passo a palavra ao Dr. Huider Magno de Souza, que inclusive ontem já estava aqui, em Brasília, atuando também em uma outra audiência pública.

Acompanhei também de perto; não pude ficar o tempo todo porque tinha outros compromissos ao mesmo tempo, mas é um assunto que me interessa, é um assunto no qual interferi, enquanto projeto de lei, que hoje se tornou uma Medida Provisória referente ao turismo que é um dos setores, se não o setor mais importante do Estado e que me trouxe até aqui.

Então, sendo assim, V. Exa. tem o prazo de cinco minutos para expor seus apontamentos.

O SR. HUILDER MAGNO DE SOUZA (Para expor.) - Muito obrigado, Sr. Presidente, Senador Rodrigo Cunha. Eu lhe trago um abraço do Presidente da Associação Brasileira de Hotéis de Alagoas, Milton Vasconcelos, que o agradece por este convite.

Eu cumprimento também todos que me antecederam e demais presentes. Quero dizer que, muito tranquilo, sendo o último a falar, muita gente já disse tudo aquilo que talvez a gente pensava também em dizer, mas eu quero dizer que V. Exa. pode contar com a colaboração dos hotéis. Nós conversamos esses dias com diversos hoteleiros acerca desta audiência e nós temos, evidentemente, a ABIH Nacional representa hoje mais de 35 mil meios de hospedagem independentes. Aqui não se incluem os hotéis de rede; são os hotéis Independentes. Nós temos uma política de boa hospitalidade, a chamada política sadia de hospitalidade, onde nós reconhecemos, assim, a vulnerabilidade do consumidor, até mesmo como um princípio do nosso código consumerista, ratificando aqui, endossando as palavras de alguns colegas advogados que me antecederam aqui, nesta Tribuna.

Nós temos então esse conceito. Os hotéis estão sensíveis a este momento. Queremos dizer, inclusive que, em primeiro lugar, nós sugeriríamos ao consumidor que optasse, por exemplo, pelo cancelamento dessa viagem, mas por uma remarcação em uma outra data, em uma outra oportunidade, seria o primeiro passo, um plano A. O segundo, nós estamos dispostos também a conversar sobre essa questão de devolução de eventuais valores que tenham sido pagos antecipadamente para reserva e, obviamente, num terceiro passo também, evitar a cobrança de multas por cancelamento, por não comparecimento e pelo chamado *no-show*.

Então, no que depender da hotelaria, a hotelaria está disposta a conversar. Achamos sempre que o Direito é bom senso. Onde não há o bom senso, não se tem o Direito.

Então, diante de um quadro como esse que nós vimos aqui, que é um quadro mundial, há de se prevalecer o bom senso. E, evidentemente, não obstante cada hotel ter a sua própria política de cancelamento, os hotéis, obviamente, estão sujeitos ao Código de Defesa do Consumidor e às leis brasileiras. E nós estamos aqui para colaborar.

Acho que enquanto se aplicar esse bom senso, a observância dessas normas será feita, então, com muita proporcionalidade e com muita razoabilidade, que é isso que nós estamos tentando neste momento.

O hotel também não quer perder os seus colaboradores e não quer também tomar nenhum prejuízo. Conforme nós vimos agora há pouco, o Eduardo Sanovicz acabou de dizer, eu também acompanhei essa notícia, hoje a Bolsa já caiu mais de 10% e há expectativa de uma perda para a economia mundial de US$1 trilhão. Isso é quase o PIB de muitos países europeus.

Então, o hotel vai evitar isso. Estamos dispostos ao diálogo, nós evitaremos com isso muitas demandas nos juizados especiais, entupir ainda mais os juizados especiais com esses assuntos. A jurisprudência, a meu ver, é muito tranquila, é muito pacífica. Acho que nós estamos aqui diante de um caso fortuito ou força maior, que exclui o dever de indenizar e, se isso for parar no Judiciário, certamente o Judiciário já tem a sua posição, mas nós deveremos atuar de forma a evitar que essas demandas sejam judicializadas.

Então eu quero trazer aqui o meu abraço, agradecer a atenção de todos vocês, e dizer que a rede hoteleira está à disposição para o diálogo e fazer o que for possível para nós agirmos com bom senso nesta hora.

Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Rodrigo Cunha. Bloco Parlamentar PSDB/PSL/PSDB - AL) - Bem, eu quero agradecer a todos que aqui fizeram uso da palavra, que enriqueceram esta tarde com um assunto que é do interesse mundial, do interesse individual também, um assunto que deve ser, sim, prioridade de todos aqueles que podem interferir de alguma forma, tanto para amenizar, como para resolver os problemas que estão surgindo e que estão para surgir.

Falando aqui sobre o coronavírus, estamos falando sobre o assunto que está sendo debatido na China, no Uruguai, no Japão, na Itália, ou seja, é um assunto que está entrelaçado entre as nações e, como foi dito aqui, de uma maneira nunca antes testada. Inclusive, o próprio Sanovicz mencionou que é um dos maiores impactos no setor aéreo de que se tem conhecimento, somado aos outros fatores que fizeram, por exemplo, que a Bolsa hoje suspendesse as suas atividades.

Então, mais uma vez, eu reforço aos senhores que nós estamos aqui numa Comissão que é um instrumento de trabalho para este Senado Federal na busca de equilibrar uma relação de consumo e também de fiscalizar os serviços e as políticas públicas do nosso País. Sendo assim, muito obrigado e até um próximo momento. E também responderei aos ofícios que chegarão em breve.

Obrigado.

(Iniciada às 14 horas e 14 minutos, a reunião é encerrada às 16 horas e 51 minutos.)