**(Intercambistas podem remarcar programa até março de 2022)**

**[TÍTULO/SERVIÇO]**

**Termo de Ajustamento de Conduta com empresas de intercâmbio**

**[QUEM É VOCÊ?]**

**ESTUDANTES**

**INTERCAMBISTAS**

**AGÊNCIAS DE INTERCÂMBIO**

**TODOS**

**[DE ONDE VOCÊ É?]**

DE QUALQUER LUGAR NO BRASIL (PROGRAMA NACIONAL)

**[SUGESTÃO DE IMAGEM]**

[~~https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/young-women-planning-vacation-trip-searching-708085615~~](https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/young-women-planning-vacation-trip-searching-708085615)

<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/young-happy-tourists-sightseeing-city-651937891> --- sugestão de foto

[CORPO]

**O que é?**

Termo que garante, em acordo com diversas empresas do setor, a remarcação gratuita da viagem de intercâmbio até março de 2022.

Assinado logo no início da ~~pandemia~~ crise causada pela Covid-19, o documento é resultado de acordo da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacom/MJSP), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, com representantes das agências de intercâmbio e com o Ministério Público Federal. O Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) determina que estudantes intercambistas, que embarcariam do Brasil para estudar em outros países em 2020, têm o direito de remarcar a viagem gratuitamente até março de 2022.

Mais de dez mil pessoas que iriam para o exterior também foram contempladas no termo, com o direito ao reagendamento ou reembolso em condições mais vantajosas.

**Quem pode utilizar este serviço?**

~~Estudantes e~~ Pessoas que contrataram pacotes de intercâmbio para ~~em~~ outros países.

**O que regulamenta o direito ao reembolso dos intercambistas?**

O Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) (linkar: <https://www.novo.justica.gov.br/news/senacon-firma-acordo-para-estudantes-intercambistas-reagendarem-viagens-ou-receberem-dinheiro-de-volta/tac-aprovado-pdf-pdf-pdf.pdf>).

**O que diz o documento?**

O termo determina o direito à remarcação da viagem de intercâmbio gratuitamente até março de 2022. Em caso de desistência da viagem, o TAC garante o direito a reembolso do valor em condições mais vantajosas do que o previsto no contrato com as agências.

**Qual o prazo definido para a remarcação dos programas?**

O Termo de Ajustamento de Conduta estipula o prazo de dois anos (contados a partir de 11 de março de 2020, período inicial de decretação da ~~pandemia~~ crise) para reagendamento do programa de intercâmbio. Ou seja, até o dia 10 de março de 2022.

Caso o consumidor opte por não reagendar, estará submetido a regras diferentes para reembolso, conforme a proximidade ao pico da ~~pandemia~~ crise.

**Quem se enquadra na medida?**

Todos os intercambistas que tenham firmado contratos até o dia 11 de março de 2020, mesmo que não tenham embarcado, e que teriam o intercâmbio previsto para o período de vigência do Termo de Ajustamento de Conduta. A medida abrange todos os consumidores que contrataram serviços com agências de intercâmbio, independente do país e/ou continente de destino.

**Quais agências firmaram o contrato?**

O Termo de Ajustamento de Conduta foi firmado entre o Governo Federal e a ABRASEEIRO, que é uma representante de agências do setor. A lista completa das empresas que firmaram formalmente o compromisso~~,~~ (NÃO TEM VÍRGULA) está contida na terceira página do documento, disponível no link: <https://www.novo.justica.gov.br/news/senacon-firma-acordo-para-estudantes-intercambistas-reagendarem-viagens-ou-receberem-dinheiro-de-volta/tac-aprovado-pdf-pdf-pdf.pdf>

**A remarcação poderá gerar algum custo?**

O intercambista que estiver enquadrado na regra de abrangência do TAC terá direito à remarcação sem custo adicional, em uma única oportunidade, para um período de até vinte e quatro meses, contados da data original, desde que o intercambista não pretenda realizar mais nenhuma mudança ou alteração nos produtos e serviços contratados. Ou seja, desde que não haja alteração do país de destino, da escola/curso escolhido e/ou do tipo e categoria de acomodação no exterior.

**Quais as opções de reembolso?**

Caso o contratante esteja enquadrado nas regras previstas e não exerça o direito à remarcação, poderá solicitar o cancelamento do contrato, com a devolução parcial dos valores pagos. Nesse caso, o documento permite à agência a retenção da taxa de agenciamento do intercâmbio no percentual de 15% do valor do programa de intercâmbio e mais deduções a depender da data de embarque, conforme os termos a seguir:

1. Contratos com embarques agendados até 31/07/2020 – retenção de 35% do valor do programa de intercâmbio (ou seja, devolução de 50% do valor total do programa ao intercambista);
2. Contratos com embarques agendados entre 01/08/2020 e 30/09/2020 – retenção de 15% do valor do programa de intercâmbio (ou seja, devolução de 70% do valor total do programa ao intercambista);
3. Contratos com embarques agendados entre 01/10/2020 até 10/03/2022 (fim da vigência do TAC) retenção de 5% do valor do programa de intercâmbio (ou seja, devolução de 80% do valor total do programa ao intercambista).

**Caso o intercambista não fique satisfeito com a negociação proposta pela agência, o que deve ser feito?**

Os intercambistas que não obtenham solução a partir das condições previstas no TAC e não conseguirem chegar a um acordo com a agência contratada~~,~~ (SEM VÍRUGULA AQUI) podem registrar uma reclamação na plataforma consumidor.gov.br, e dar andamento a outra tentativa de resolução.

**Como acessar o TAC?**

O Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) está disponível no site: <https://www.novo.justica.gov.br/news/senacon-firma-acordo-para-estudantes-intercambistas-reagendarem-viagens-ou-receberem-dinheiro-de-volta/tac-aprovado-pdf-pdf-pdf.pdf>

**Outras informações**

No site da Secretaria Nacional do Consumidor, ligada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública: <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor>

Ou diretamente na plataforma consumidor.gov.br (linkar: <https://consumidor.gov.br/pages/principal/?1599753531752>)

Fonte: Governo Federal

Fontes de pesquisa:

<https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor>

<https://www.novo.justica.gov.br/news/senacon-firma-acordo-para-estudantes-intercambistas-reagendarem-viagens-ou-receberem-dinheiro-de-volta>

<https://www.novo.justica.gov.br/news/senacon-firma-acordo-para-estudantes-intercambistas-reagendarem-viagens-ou-receberem-dinheiro-de-volta/tac-aprovado-pdf-pdf-pdf.pdf>

<https://www.gov.br/pt-br/noticias/educacao-e-pesquisa/2020/03/estudantes-intercambistas-poderao-remarcar-viagens-sem-custo>

<https://www.gov.br/pt-br/noticias/justica-e-seguranca/2020/05/coronavirus-confira-os-direitos-e-as-recomendacoes-para-os-consumidores-sobre-servicos-contratados>