**(~~MTur~~ Ministério do Turismo prevê medidas para remarcação de viagens ~~e pacotes turísticos~~)**

**[TÍTULO/SERVIÇO]**

**Manual sobre o coronavírus para o setor de turismo**

**[QUEM É VOCÊ?]**

**TURISTAS**

**EMPRESAS DE TURISMO**

**AGÊNCIAS DE VIAGENS**

**TODOS**

**[DE ONDE VOCÊ É?]**

DE QUALQUER LUGAR NO BRASIL (NACIONAL)

**[SUGESTÃO DE IMAGEM]**

<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/staycationssocial-distance-gen-z-travels-alone-1750153808>

<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/asian-traveler-business-man-wearing-face-1739402366>

[CORPO]

**O que é?**

Manual, produzido pelo Ministério do Turismo, com informações sobre ressarcimentos aos turistas, remarcações de viagens e orientações para minimizar problemas entre consumidores e empresas. O setor é um dos que tiveram impacto a partir do isolamento social devido à Covid-19.

**Quem pode utilizar este serviço?**

Turistas, população em geral, empresas dos segmentos de turismo, como meios de hospedagem, agências de turismo~~, e sociedade em geral~~.

**O que acontece caso haja o cancelamento de serviços como pacotes turísticos e reservas em meios de hospedagem?**

As medidas adotadas pelo Governo Federal preveem que o prestador de serviços ou a empresa de turismo não são obrigados a reembolsar valores pagos pelo consumidor imediatamente, desde que ofereça opções ao consumidor.

O documento traça três cenários distintos para ~~estes~~ esses casos:

1. Possibilidade de remarcação: caberá aos prestadores a remarcação dos serviços, reservas e pacotes de viagens cancelados.
2. Disponibilização de crédito para uso ou abatimento na compra de novos ou outros serviços, disponíveis nas respectivas empresas.
3. Possibilidade de acordo a ser formalizado com o consumidor para restituição dos valores. Caso o prestador não ofereça nenhuma opção de remarcação ou que não haja acordo, ele deverá reembolsar o cliente do valor pago, no período de 12 meses após o fim da ~~pandemia~~ crise, com correção monetária.

**Para quem vale essas regras?**

O manual reúne medidas que valem para meios de hospedagem, agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, parques temáticos e acampamentos turísticos no quesito de prestadores de serviços.

No campo das sociedades empresariais, o texto se refere a:

1. Restaurantes, cafeterias, bares e similares;
2. Centros ou locais destinados a convenções e/ou a feiras e a exposições e similares;
3. Parques temáticos aquáticos e empreendimentos dotados de equipamentos de entretenimento e lazer;
4. Marinas e empreendimentos de apoio ao turismo náutico ou à pesca desportiva; casas de espetáculos e equipamentos de animação turística;
5. Organizadores, promotores e prestadores de serviços de infraestrutura, locação de equipamentos e montadoras de feiras de negócios, exposições e eventos; locadoras de veículos para turistas; e
6. Prestadores de serviços especializados na realização e promoção das diversas modalidades dos segmentos turísticos, inclusive atrações turísticas e empresas de planejamento, bem como a prática de suas atividades.

**As medidas se aplicam para passagens aéreas?**

Não. A aviação civil determinou regras próprias para alteração e cancelamento de viagem. Acesse aqui as informações sobre esse serviço. <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.034-de-5-de-agosto-de-2020-270712514>).

**Como realizar o cancelamento ou a remarcação de viagem?**

A recomendação é que o passageiro tente a negociação diretamente com a empresa ou agência de viagens. Caso haja alguma dificuldade, o problema pode ser formalizado por meio de uma solicitação no site www.consumidor.gov.br.

**Onde acessar o manual?**

O manual pode ser acessado no site do Ministério do Turismo, clicando aqui. <http://www.turismo.gov.br/images/Manual_Coronavirus_01_05.pdf>

**Outras informações**

Entre em contato com o Ministério do Turismo, no Atendimento ao Cidadão. (Linkar <http://200.199.194.248/webchatService/>)

O atendimento é gratuito e funciona de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h.

Fonte: Ministério do Turismo

Fontes de pesquisa:

<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-04/mp-regulamenta-reembolso-de-shows-cinemas-e-pacotes-turisticos>

<http://www.turismo.gov.br/coronavirus.html>

<http://www.turismo.gov.br/nao-cancele-remarque.html>

<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/13459-publicada-mp-que-trata-das-rela%C3%A7%C3%B5es-de-consumo-no-turismo-e-na-cultura-durante-pandemia.html>

<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>

<https://www.camara.leg.br/noticias/652790-medida-provisoria-fixa-regras-para-cancelamento-de-espetaculos-e-reservas-em-hoteis/>

<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/13428-mtur-apresenta-manual-sobre-o-coronav%C3%ADrus-aos-viajantes-e-entidades-do-setor.html>

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L14046.htm>

<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/13457-minist%C3%A9rio-do-turismo-lan%C3%A7a-campanha-n%C3%A3o-cancele%2C-remarque-%E2%80%9D.html>

<http://www.turismo.gov.br/fale-com-o-mtur.html>

<http://www.turismo.gov.br/images/manuais/Manual%20Coronav%C3%ADrus%20-%2001_05.pdf>