



11305287



08012.000683/2020-20



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Nota Técnica n.º 11/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ

PROCESSO Nº 08012.000683/2020-20

INTERESSADO: Ministério do Turismo

1. INTRODUÇÃO

1.1. Trata-se de estudo técnico a respeito dos impactos econômicos da pandemia de Covid-19 - “coronavírus”- declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS), sobre o setor de turismo no Brasil. Desde a confirmação do primeiro caso de coronavírus no país, em 25/02/2020, houve uma corrida aos agentes econômicos do setor turístico, com o objetivo de cancelar passagens aéreas, pacotes turísticos, reservas de hospedagem e participação em eventos.

1.2. Neste cenário, as diversas atividades que compõem o setor do turismo, como meios de hospedagem, cruzeiros marítimos, agências de viagens, companhias aéreas, organizadoras de eventos, dentre outras, se apresentam, naturalmente, como algumas das mais sensíveis ao cancelamento de contratos e solicitação de reembolso de valores pagos por consumidores nacionais e estrangeiros.

1.3. Assim, a presente Nota Técnica visa subsidiar o Ministério do Turismo para determinar o ingresso de todos os agentes econômicos do setor (notadamente os grupos econômicos dos setores hoteleiros, as empresas de cruzeiros, agências de viagem, empresas organizadoras de grandes eventos, de eventos culturais, entre outras) para que realizem o seu cadastro imediato na plataforma consumidor.gov.br a fim de mitigar os efeitos já sentidos no setor após a declaração de referida pandemia. O registro viabiliza a criação de um canal de mediação com os consumidores sem que os mesmos precisem se deslocar de suas respectivas residências.

2. ANÁLISE DO SETOR

2.1. De janeiro a novembro de 2019, o índice de atividades turísticas no Brasil cresceu 2,6% conforme Pesquisa Mensal de Serviços (PMS) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Entretanto, com o fechamento de aeroportos, cancelamentos de voos e suspensão das atividades e de deslocamento em muitas unidades da Federação, o turismo foi o setor econômico que mais sentiu rapidamente os efeitos da pandemia.

2.2. As entidades de classe do setor têm buscado monitorar esses efeitos e estão vindo a público com números alarmantes. Pelo menos 30% dos voos domésticos e em torno de 50% das viagens internacionais tiveram redução em relação ao mesmo período do ano passado, conforme apurado pelo setor da aviação civil. A Associação Brasileira de Agências de Viagens – ABAV divulgou, em nota, o impacto

para o setor, que vem enfrentando os cancelamentos de emissão de passagens e vouchers de viagens. A taxa de cancelamento chega a 90% no mês de março comprometendo, drasticamente, a sustentabilidade das agências de viagens.

2.3. As várias associações que compõem o trade turístico vem se manifestando publicamente e em notas ao governo federal, solicitando subsídios, desonerações e apoio nas relações comerciais para que possam enfrentar a crise.

2.4. A título exemplificativo citamos pesquisa empresarial do Ministério do Turismo das empresas de cruzeiros marítimos: apenas na semana de 10/03 a 17/03 foi observado o encurtamento da temporada de cruzeiros, modificando a jornada de trabalho dos empregados para home-office e férias coletivas devido ao cancelamento de “todos” os pacotes contratados e nenhuma nova venda.

2.5. As atividades associadas ao Turismo também estão sendo impactadas pela crise: a Abrasel – Associação Brasileira dos Bares e Restaurantes alerta para uma situação de colapso no setor. Dados de 18/03/2020 indicam que o faturamento tem diminuído de maneira significativa, com quedas de 30% a 70% em algumas cidades e, em alguns restaurantes, o faturamento chegou a zero em apenas dois dias. Estima-se o corte de 3 milhões de empregos nos próximos 30 a 40 dias^[1].

2.6. Em pesquisa de impacto no Varejo, realizada até a primeira quinzena de março de 2020, por operadora de cartões, já foi possível perceber uma queda do faturamento nominal dos pagamentos por cartão de crédito e débito em 6% em comparação com o mês de fevereiro deste ano. Enquanto os setores de Drogarias/Farmácias aumentaram o faturamento em 16,7% e 13,6% respectivamente, o de Turismo e Transporte obtiveram uma queda em comparação ao mês anterior de 41%^[1].

2.7. Acompanhando o cenário, as grandes empresas dos setores de Transporte Aéreo, Rodoviário, Restaurantes, Viagens e Aluguel de automóveis, que possuem ações na BOVESPA, todas apresentaram variação negativa em seus papéis no mês de março. Azul, Gol e CVC S.A lideram os índices com -75,69%, -74,33 e -70,03% respectivamente. O que coloca grande atenção ao pequeno e médio empresário dos mesmos setores

2.8. Ao mesmo tempo, a Organização Mundial do Turismo (OMT) reafirma a orientação de restrições de viagens em todo o mundo, tendo como princípio a preocupação com a saúde pública e de cada indivíduo. A Organização afirma, ainda, que o impacto da pandemia nas economias, já em desaceleração, tornou o turismo particularmente vulnerável, sendo este o setor mais atingido até o momento. Com 80% do setor composto por pequenas e médias empresas, milhões de meios de subsistência no mundo e no Brasil ficam vulneráveis

2.9. No Brasil, o turismo respondeu por 152 bilhões de dólares (8,1%) do Produto Interno Bruto (PIB) e por 6,9 milhões de empregos, que corresponde a 7,5% do total de trabalhos gerados no país, em 2018, segundo dados do World Travel & Tourism Council (WTTC). Estes dados demonstram a relevância da atividade para a economia do País e o risco da ampliação da crise econômica, com os impactos que a atividade já vem sofrendo e que se agravarão nos próximos meses.

2.10. O turismo tem todas as condições de contribuir muito mais para a solução dos graves problemas de nossa economia se tornando um dos vetores da recuperação econômica do país. Promovê-lo e atuar em medidas que possam garantir a continuidade das empresas impactadas por essa crise é uma postura estratégica, inteligente e necessária, para sair do cenário atual.

3. INGRESSO DA CADEIA DE TURISMO NA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR

3.1. Diante do cenário exposto acima, o Ministério da Justiça possui mecanismos gratuitos para a mitigação dos impactos econômicos do setor de turismo, evitando-se a judicialização, por meio da plataforma oficial do governo: www.consumidor.gov.br.

3.2. De modo a oferecer mecanismos de atuação nesse momento de crise, o Ministério do

Turismo e o Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) requerem às empresas da cadeia produtiva do turismo que façam sua adesão imediata à plataforma Consumidor.gov.br.

3.3. O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet. A principal inovação da plataforma está em possibilitar um contato direto entre consumidores e empresas, em um ambiente totalmente público e transparente, dispensada a intervenção do Poder Público na tratativa individual.

3.4. Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Estado, com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas é voluntária e só é permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem a conhecer, analisar e investir todos os esforços possíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada.

3.5. Os dados das reclamações registradas no Consumidor.gov.br alimentam uma base de dados pública e o desempenho das empresas participantes pode ser monitorado na plataforma. É possível ler o conteúdo das reclamações, respostas das empresas e comentário final dos consumidores e realizar pesquisas por: palavras chave, segmento de mercado, fornecedor, dados geográficos, área, assunto, problema, período, classificação (*resolvida / não resolvida/ não avaliada*) e/ou nota de satisfação, entre outros filtros.

3.6. O Consumidor.gov.br fornece informações essenciais à elaboração e execução de políticas públicas de defesa dos consumidores, bem como incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do atendimento ao consumidor. Esse serviço é monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Agências Reguladoras, entre outros órgãos, e também por toda a sociedade.

3.7. Este monitoramento é importante para a construção de políticas públicas que busquem a correção de problemas de maneira agregada, pois o Consumidor.gov.br não tem objetivo de ser meio sancionador, **pelo contrário**, o propósito da plataforma é reduzir o número de casos que vão para o Poder Judiciário, gerando economia tanto para os cofres públicos, quanto para as empresas.

3.8. Para as empresas do setor de turismo, a adesão à plataforma seria um meio de abrir um canal de negociação com os consumidores considerando a alta taxa de sucesso na resolução de conflitos - mais de 80% - sem necessidade de recorrer à via judicial. Por meio da plataforma é possível negociar, de forma mais efetiva e individualizada, a remarcação de pacotes turísticos, evitando-se o cancelamento e a necessidade de reembolso dos consumidores nesse momento, o que retiraria recursos do setor durante a crise. Para os consumidores, a plataforma é um meio seguro de estabelecimento de acordos, uma vez que todas as manifestações ficam registradas por escrito e podem ser acessadas pelo consumidor e pelas empresas, posteriormente.

4. CONCLUSÃO

4.1. A pandemia de Covid-19 - “coronavírus”- declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS), vem trazendo um desafio enorme para todas as empresas, em especial àquelas relacionadas ao setor de turismo.

4.2. Empresas dos setores de Transporte Aéreo, Rodoviário, Restaurantes, Viagens e Aluguel de Automóveis estão passando por sérias reduções de demanda, ao mesmo tempo que os consumidores estão sendo obrigados a cancelar ou postergar suas viagens diante de medidas que limitam o trânsito de pessoas.

4.3. O uso do Consumdor.gov.br pelas empresas desses setores é a via mais adequada e simples para que os consumidores e essas empresas cheguem a um acordo sobre as demandas decorrentes de força maior (i.e. a pandemia covid-19) que resultaram no cancelamento de viagens. Os acordos firmados pela plataforma consumidor.gov.br também pode aumentar a fidelidade do consumidor à empresa e, simultaneamente, reduzir custos das empresas com uma possível judicialização, evitando-se um colapso sistêmico do setor.

4.4. Destaca-se que o consumidor não necessita sair de casa para registrar a sua reclamação, o que é essencial em razão de medidas de contenção de circulação de pessoas. Com a plena adesão do setor do turismo, as informações que ficarão registradas na plataforma consumidor.gov.br serão utilizadas para o direcionamento de outras políticas públicas de proteção e defesa do consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública que visam mitigar os efeitos do Covid-19 nas relações de consumo.

4.5. A presente Nota Técnica foi preparada interministerialmente e decorre do contexto atual relacionado à pandemia do Coronavírus. As recomendações apresentadas visam minimizar uma possível judicialização das relações de consumo e não excluem outras medidas setoriais que poderão ser adotadas para o setor do turismo ou para a cadeia do turismo[1].

[1] Neste sentido, veja-se: BRASIL. Medida Provisória nº 925, de 18 de março de 2020. Dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da covid-19, disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Mpv/mpv925.htm>. Acesso em: 20/03/20.

Pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública

SERGIO MORO

Ministro da Justiça e Segurança Pública

LUCIANO BENETTI TIMM

Secretário Nacional do Consumidor

JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

ANDREY V. B. DE FREITAS

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

PAULO NEI DA SILVA JR

Coordenador de Monitoramento de Mercado

Encaminhe-se aos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para conhecimento e providências que entenderem cabíveis.

Pelo Ministério do Turismo

MARCELO HENRIQUE TEIXEIRA DIAS

Ministro de Estado do Turismo

DANIEL DINIZ NEPOMUCENO

Secretário Executivo

HIGINO BRITO VIEIRA

Secretário Executivo Adjunto

MÁRCIO LUÍS DUTRA DE SOUZA

Chefe da Consultoria Jurídica



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Oliveira Domingues, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 20/03/2020, às 13:11, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO NEI DA SILVA JUNIOR, Coordenador(a) de Monitoramento e Mercado**, em 20/03/2020, às 13:16, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Luciano Benetti Timm, Secretário(a) Nacional do Consumidor**, em 20/03/2020, às 13:17, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Andrey Vilas Boas de Freitas, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 20/03/2020, às 13:24, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO LUIS DUTRA DE SOUZA, Usuário Externo**, em 20/03/2020, às 14:06, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **SERGIO MORO, Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública**, em 20/03/2020, às 14:06, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Higino Brito Vieira, Usuário Externo**, em 20/03/2020, às 14:12, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Diniz Nepomuceno, Usuário Externo**, em 20/03/2020, às 14:15, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Henrique Teixeira Dias, Usuário Externo**, em 20/03/2020, às 14:15, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **11305287** e o código CRC **FOC4F750**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

[1] Fonte: Ministério do Turismo

Referência: Processo nº 08012.000683/2020-20

SEI nº 11305287