



**Câmara dos Deputados**  
Comissão de Turismo  
Gabinete da Deputada Federal Magda Mofatto

**PROJETO DE LEI Nº 4.142, DE 2015**

Apensado: PL nº 4.602/2016

Altera a Lei nº 11.771, de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo e dá outras providências.

**Autor:** Deputado LUCIANO DUCCI

**Relatora:** Deputada MAGDA MOFATTO

## **I - RELATÓRIO**

O **Projeto de Lei nº 4.142/15**, de autoria do nobre Deputado Luciano Ducci, acrescenta um art. 34-A à Lei nº 11.771, de 17/09/08 – Lei Geral do Turismo, para garantir ao consumidor o reembolso do valor pago, em caso de cancelamento de reserva de acomodações em meio de hospedagem, bem como para proibir a cobrança de taxa relativa ao cancelamento da reserva, sempre que este for solicitado com, no mínimo, sete dias de antecedência do início da acomodação.

Na justificação do projeto, o ilustre Autor argumenta que a Lei nº 11.771/08 deveria regular a questão dos cancelamentos de reservas, porque, em suas palavras, essa é uma questão de elevado interesse do consumidor. Atualmente, segundo ele, a prática é cobrar uma multa do consumidor que cancela sua reserva de acomodações, mesmo que esse cancelamento ocorra com razoável antecedência. Todavia, ressalta, quando é o prestador de serviços turísticos que cancela a reserva, não há pagamento de multa a favor do consumidor. A seu ver, essa assimetria confirma a vulnerabilidade do consumidor frente aos prestadores de serviços turísticos e evidencia uma afronta ao princípio fundamental das relações de consumo



## **Câmara dos Deputados**

### **Comissão de Turismo**

Gabinete da Deputada Federal Magda Mofatto

estampado no art. 4º, III, do Código de Defesa do Consumidor, que é o equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores. Pondera, assim, que sua iniciativa busca estabelecer esse equilíbrio, determinando o direito de o consumidor ser reembolsado pela quantia já paga pela reserva que vier a cancelar, bem como de ficar isento do pagamento de qualquer taxa relacionada ao cancelamento de acomodações, desde que realizado com, no mínimo, sete dias de antecedência do início da acomodação. Outra consequência da alteração ora proposta, em sua opinião, é que seu descumprimento caracterizará infração sujeita às sanções previstas no art. 36 da Lei que ora se pretende alterar, bem como àquelas previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990.

Por seu turno, o **Projeto de Lei nº 4.602/16**, de autoria do nobre Deputado Moses Rodrigues, em seu art. 1º, veda aos meios de hospedagem cobrar do consumidor taxa ou qualquer outro encargo em virtude de cancelamento de reserva de acomodação solicitado com antecedência igual ou superior a 72 horas do horário definido para o ingresso (*check-in*) no estabelecimento. O § 1º do dispositivo estabelece que, na hipótese de solicitações de cancelamento realizadas em prazo inferior a este, admite-se a cobrança, por parte dos meios de hospedagem, de taxa de cancelamento nas seguintes proporções: **(i)** se solicitada com antecedência inferior a 72 horas e igual ou superior a 48 horas: não superior a 5% do valor total da estadia; **(ii)** se solicitada com antecedência inferior a 48 horas e igual ou superior a 24 horas: não superior a 10% do valor total da estadia; **(iii)** se solicitada com antecedência inferior a 24 horas e igual ou superior a 12 horas: 20% do valor total da estadia; e **(iv)** em caso de não comparecimento do hóspede ao estabelecimento (*no show*): não superior a 30% do valor total da estadia. Por sua vez, o § 2º estipula que os valores adiantados para garantia de reserva de acomodação deverão ser restituídos ao consumidor no prazo máximo de 48 horas após a solicitação de cancelamento, permitido o desconto das taxas eventualmente devidas nos termos do § 1º. Já o art. 2º prevê que o descumprimento da Lei que resultar da proposição sob exame sujeita o meio de hospedagem às sanções previstas na Lei nº 8.078/90 e na Lei nº 11.771/08.



## **Câmara dos Deputados**

### **Comissão de Turismo**

Gabinete da Deputada Federal Magda Mofatto

Na justificação do projeto, o ilustre Autor argumenta que o Código

de Defesa do Consumidor foi delineado sobre a ideia fundamental de equilíbrio. Registra que, diante das assimetrias naturais de um mercado de consumo, derivadas do acúmulo acentuado de poder econômico e informacional nas mãos dos fornecedores, o Código oferece um arsenal protetivo ao consumidor, que objetiva restabelecer a isonomia entre esses dois polos da relação consumerista. Conquanto, em suas palavras, a principiologia geral do Código forneça parâmetros para identificar e reprimir condutas que destoem desse ideal de equilíbrio, há casos, segundo ele, em que as práticas específicas de determinados segmentos restam por exigir um regramento especial. Em sua opinião, a questão das taxas de cancelamento no setor turístico compõe um dos temas que demandam disciplina própria.

A seu ver, a ausência de normas específicas sobre os limites e possibilidades desse instituto tem dado margem a abusos reiterados por parte do setor hoteleiro e gerado demasiada insegurança aos usuários desses serviços. Reconhece que, por um lado, a não comunicação prévia de desistência ou cancelamentos intempestivos pode gerar prejuízos aos meios de hospedagem, que, por vezes, enfrentam dificuldades para ocupar, em tempo, a unidade habitacional que havia sido reservada. Pondera, de outra parte, contudo, que não se afigura justa ou legítima a perda integral dos valores adiantados pelos consumidores como garantia de reserva ou a fixação de multas em patamares abusivos, práticas lamentavelmente frequentes no campo da hotelaria, no seu ponto de vista. Assim, sua iniciativa busca impedir excessos e assegurar previsibilidade e proporcionalidade na estipulação de taxas de cancelamento pelos meios de hospedagem.

O Projeto de Lei nº 4.142/15 foi distribuído em 07/01/16, pela ordem, às Comissões de Defesa do Consumidor; de Turismo; e de Constituição e Justiça e de Cidadania, em regime de tramitação ordinária.

Encaminhada a proposição ao primeiro daqueles Colegiados em 04/02/16, foi-lhe apensado, em 09/03/16, o Projeto de Lei nº 4.602/16. Inicialmente,



## Câmara dos Deputados

### Comissão de Turismo

Gabinete da Deputada Federal Magda Mofatto

foi designado Relator, em 04/05/16, o ínclito Deputado Fernando Coelho Filho. Posteriormente, em 08/06/16, recebeu a Relatoria o eminente Deputado Severino Ninho. O Parecer do ilustre Relator concluiu pela aprovação dos dois projetos, nos termos de substitutivo.

Referido **substitutivo** tem o objetivo de absorver a ideia primordial contida no PL nº 4.142/15, mas seguindo o escopo delineado na proposição apensada, observando a graduação de situações, em função do prazo de antecedência do cancelamento feito pelo consumidor, priorizando o necessário equilíbrio contratual entre as partes. Desta forma, introduz um art. 34-A à Lei nº 11.771/08 que, em seu *caput*, veda aos meios de hospedagem cobrar do consumidor taxa ou qualquer outro encargo em virtude de cancelamento de reserva de acomodação solicitado com antecedência igual ou superior a 72 horas do horário definido para o ingresso (*check-in*) no estabelecimento. O § 1º deste novel dispositivo da Lei Geral do Turismo estabelece que, nas hipóteses de solicitações de cancelamento realizadas em prazo inferior a este, admite-se a cobrança, por parte dos meios de hospedagem, de taxa de cancelamento nas seguintes proporções: **(i)** se solicitada com antecedência inferior a 72 horas e igual ou superior a 48 horas: não superior a 5% do valor total da estadia; **(ii)** se solicitada com antecedência inferior a 48 horas e igual ou superior a 24 horas: não superior a 10% do valor total da estadia; e **(iii)** se solicitada com antecedência inferior a 24 horas ou em caso de não comparecimento do hóspede ao estabelecimento (*no show*): não superior a 25% do valor total da estadia. Por seu turno, o § 2º define que os valores adiantados para garantia de reserva de acomodação deverão ser restituídos ao consumidor no prazo máximo de 48 horas após a solicitação de cancelamento, permitido o desconto das taxas eventualmente devidas nos termos do § 1º. Já o § 3º determina que o descumprimento do disposto neste artigo sujeita os meios de hospedagem às sanções previstas no art. 36 da própria Lei nº 11.771/08 e no art. 56 da Lei nº 8.078/90.



## **Câmara dos Deputados**

### **Comissão de Turismo**

Gabinete da Deputada Federal Magda Mofatto

O Parecer do Relator foi aprovado pela Comissão de Defesa do Consumidor, em sua reunião de 07/06/17.

Encaminhada a matéria ao nosso Colegiado em 27/06/17, foi designado Relator, em 12/09/17, o ínclito Deputado Herculano Passos. Ao final da legislatura passada, os projetos em tela foram arquivados, nos termos do art. 105 do Regimento Interno da Casa. Iniciada a presente legislatura, o nobre Deputado Luciano Ducci solicitou o desarquivamento da proposição principal, pleito deferido pelo Presidente da Câmara dos Deputados em 21/02/19, abarcando o desarquivamento do projeto apensado. Em 23/04/19, recebemos a honrosa Relatoria das proposições. Não se lhes apresentaram emendas até o final do prazo regimental para tanto destinado, em 02/04/19.

Cabe-nos, agora, nesta Comissão de Turismo, apreciar a matéria quanto ao mérito, nos aspectos atinentes às atribuições do Colegiado, nos termos do art. 32, XIX, do Regimento Interno desta Casa.

É o relatório.

## **II - VOTO DA RELATORA**

As duas proposições submetidas ao nosso exame tratam de questão extremamente relevante para a indústria turística brasileira. Com efeito, a Lei nº 11.771/08 – mais conhecida como Lei Geral do Turismo – é bastante minudente no disciplinamento da prestação de serviços públicos, abrangendo, dentre outros pontos, o cadastro, a classificação e a fiscalização dos prestadores desses serviços. A Lei carece, porém, de dispositivos que contemplem o cancelamento de reserva de acomodações em meios de hospedagem. Desta forma, a cobrança ou não de taxa



## Câmara dos Deputados

### Comissão de Turismo

Gabinete da Deputada Federal Magda Mofatto

resultante de cancelamento de reserva depende, atualmente, da política operacional de cada hotel ou de cada agência, nos termos de contrato estabelecido com o cliente.

Ambos os projetos em tela buscam preencher essa lacuna, ao propor a regulamentação dos cancelamentos de reservas. Em ambos os casos, o objetivo maior é a observância do equilíbrio nas relações entre consumidores e prestadores de serviços de hospedagem.

O **Projeto de Lei nº 4.142/15**, proposição principal, garante ao consumidor o reembolso do valor pago a título de reserva de acomodações em meio de hospedagem, independentemente do momento em que se der o cancelamento. Além disso, proíbe a cobrança de taxa relativa ao cancelamento da reserva, sempre que este for solicitado com, no mínimo, sete dias de antecedência do início da acomodação.

Por sua vez, o **Projeto de Lei nº 4.602/16**, proposição apensada, veda aos meios de hospedagem cobrar do consumidor taxa ou qualquer outro encargo em virtude de cancelamento de reserva de acomodação solicitado com antecedência igual ou superior a 72 horas do horário definido para o ingresso (*check-in*) no estabelecimento. Para antecedência inferior a este prazo, o projeto admite a cobrança, por parte dos meios de hospedagem, de taxa de cancelamento nas seguintes proporções: **(i)** se solicitada com antecedência inferior a 72 horas e igual ou superior a 48 horas: não superior a 5% do valor total da estadia; **(ii)** se solicitada com antecedência inferior a 48 horas e igual ou superior a 24 horas: não superior a 10% do valor total da estadia; **(iii)** se solicitada com antecedência inferior a 24 horas e igual ou superior a 12 horas: 20% do valor total da estadia; e **(iv)** em caso de não comparecimento do hóspede ao estabelecimento (*no show*): não superior a 30% do valor total da estadia. Estipula, ainda, que os valores adiantados para garantia de reserva de acomodação deverão ser restituídos ao consumidor no prazo máximo de 48 horas após a solicitação de cancelamento, permitido o desconto das taxas eventualmente devidas nos termos supramencionados.



## Câmara dos Deputados

### Comissão de Turismo

Gabinete da Deputada Federal Magda Mofatto

Por fim, o **substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor**,

de forma semelhante à da proposição apensada, veda aos meios de hospedagem cobrar do consumidor taxa ou qualquer outro encargo em virtude de cancelamento de reserva de acomodação solicitado com antecedência igual ou superior a 72 horas do horário definido para o ingresso (*check-in*) no estabelecimento. Difere, entretanto, nas hipóteses de solicitações de cancelamento realizadas em prazo inferior a este, admitindo a cobrança, por parte dos meios de hospedagem, de taxa de cancelamento nas seguintes proporções: **(i)** se solicitada com antecedência inferior a 72 horas e igual ou superior a 48 horas: não superior a 5% do valor total da estadia; **(ii)** se solicitada com antecedência inferior a 48 horas e igual ou superior a 24 horas: não superior a 10% do valor total da estadia; e **(iii)** se solicitada com antecedência inferior a 24 horas ou em caso de não comparecimento do hóspede ao estabelecimento (*no show*): não superior a 25% do valor total da estadia. Mantém, ainda, a determinação de que os valores adiantados para garantia de reserva de acomodação deverão ser restituídos ao consumidor no prazo máximo de 48 horas após a solicitação de cancelamento, permitido o desconto das taxas eventualmente devidas nos termos acima.

É certo que os motivos que levam a um pedido de cancelamento da reserva estão, quase sempre, ligados a questões relevantes ou a imprevistos. Deve-se lembrar, porém, que a não fruição das diárias contratadas pelo hóspede devido ao cancelamento ou não comparecimento impossibilita a comercialização da unidade habitacional e acarreta perda de receita pelo meio de hospedagem, dado que esta unidade estará bloqueada para aquele hóspede.

Neste sentido, somos de opinião de que as proporções fixadas para o valor máximo da taxa de cancelamento pelas três proposições consideradas não compensam suficientemente o ônus gerado para os prestadores de serviços de hospedagem em decorrência do cancelamento ou do não comparecimento do hóspede.

É interessante observar que algumas das principais redes hoteleiras internacionais presentes no Brasil não cobram taxas para cancelamentos até 24 horas antes do dia definido para o ingresso (*check-in*) do hóspede. Ocorre que essas redes atuam nos principais centros urbanos do País, recebendo turistas de negócios e de grandes eventos. Contam, portanto, com uma elevada rotatividade de clientes, o que lhes permite abrir mão do pagamento de taxa de cancelamento, mesmo com pequena antecedência, sem comprometer sua receita operacional.



## **Câmara dos Deputados**

### **Comissão de Turismo**

Gabinete da Deputada Federal Magda Mofatto

Não é este o caso, no entanto, dos *resorts*, dos hotéis e das pousadas que atendem ao turismo de lazer. Em sua maioria, tais unidades hoteleiras recebem hóspedes com destinação programada, em média, com um mês de antecedência. Por se localizarem em regiões que atendem predominantemente uma única modalidade de turismo, esses meios de hospedagem não conseguem compensar os cancelamentos realizados posteriormente ao período médio de agendamento. Assim, nessas condições, a manutenção do bloqueio de uma unidade habitacional tem um custo mais elevado e uma perda maior de receita no caso de cancelamento ou de não comparecimento do hóspede. Ademais, é preciso considerar que cancelamentos de reservas em datas comemorativas e feriados são ainda mais difíceis de serem compensados, sendo necessária a estipulação de condições especiais.

Conquanto reconheçamos o louvável objetivo das três proposições de proteger o consumidor, somos de opinião de que essa proteção não se deve efetivar pela elevação dos custos operacionais dos meios de hospedagem. Afinal, o setor hoteleiro é o provedor de serviços essenciais para o turista, além de ser grande gerador de emprego e renda. Nunca é demais lembrar, por oportuno, as dificuldades atualmente enfrentadas pelo setor, em decorrência da crise econômica do País e da concorrência desleal representada pelas plataformas de economias compartilhadas.

Lamentavelmente, é inescapável a conclusão de que as proporções fixadas para o valor máximo da taxa de cancelamento pelas três proposições analisadas estão aquém do valor despendido e da receita perdida pela grande maioria dos meios de hospedagem brasileiros. A nosso ver, melhor seria firmar uma política de cancelamento que promova a razoabilidade dos valores máximos cobrados e a eficiência no procedimento de reembolso.

Assim, tomamos a liberdade de oferecer um substitutivo que, em nosso ponto de vista, estabelece valores mais razoáveis para compensação financeira dos meios de hospedagem em casos de cancelamento da reserva ou de não comparecimento do hóspede.

Propomos, em síntese, que os meios de hospedagem reembolsem ao consumidor a totalidade do valor por este pago a título de reserva de acomodação quando a solicitação do cancelamento de reserva se der com antecedência igual ou superior a 7 dias da data definida para o ingresso (*check-in*) no estabelecimento. Ademais, nas hipóteses de solicitações de cancelamento realizadas em prazo distinto destes, admite-se a cobrança, por parte dos meios de hospedagem, de taxa de cancelamento nas seguintes proporções: (i) se solicitada com antecedência inferior a





## **Câmara dos Deputados**

### **Comissão de Turismo**

Gabinete da Deputada Federal Magda Mofatto

20 dias e igual ou superior a 12 dias: a taxa não poderá exceder 30% do valor total da estadia; (ii) se solicitada com antecedência inferior a 12 dias e igual ou superior a 7 dias: a taxa não poderá exceder 70% do valor total da estadia; (iii) se solicitada com antecedência inferior a 7 dias e igual ou superior a 72 horas: a taxa não poderá exceder 90% do valor total da estadia; e (iv) se solicitada no período de até 72 horas antecedentes para o ingresso (check-in) no estabelecimento ou em caso de não comparecimento do hóspede (no show): os meios de hospedagem ficam isentos de qualquer tipo de devolução.

Por estes motivos, votamos pela **aprovação do Projeto de Lei nº 4.142-A, de 2015, e do Projeto de Lei nº 4.602-A, de 2016, na forma do substitutivo de nossa autoria, em anexo, e pela rejeição do substitutivo da egrégia Comissão de Defesa do Consumidor.**

É o voto, salvo melhor juízo.

Sala da Comissão, em        de        de 2019.

Deputada Federal **MAGDA MOFATTO**

**Relatora**



## **Câmara dos Deputados**

Comissão de Turismo

Gabinete da Deputada Federal Magda Mofatto

### **SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 4.142, DE 2015 E Nº 4.602-A, DE 2016**

Acrescenta os arts. 34-A e 34-B à Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, que "Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei nº 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências".

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o artigo 34-A à Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, de modo a disciplinar o ressarcimento de valores e a vedar cobrança de taxa por cancelamento de reserva de acomodação nos meios de hospedagem, que passa a vigorar desta forma:

"Art. 34-A. É vedado cobrar do consumidor taxa ou qualquer outro encargo em virtude de cancelamento de reserva de acomodação solicitado com antecedência igual ou superior a 30 (trinta) dias da data definida para o ingresso no estabelecimento ou até 24 (vinte e quatro) horas após a confirmação da reserva.

§ 1º Para solicitação de cancelamento de reserva em prazo distinto do previsto no caput deste artigo, admite-se a cobrança, por parte dos meios de hospedagem, de taxa de cancelamento nas seguintes proporções:



## **Câmara dos Deputados**

### **Comissão de Turismo**

Gabinete da Deputada Federal Magda Mofatto

I – se solicitado com antecedência inferior a 30 (trinta) dias e igual ou superior a 20 (vinte) dias: a taxa não poderá exceder 20% (vinte por cento) do valor total da estadia;

II se solicitado com antecedência inferior a 20 (vinte) dias e igual ou superior a 12 (doze) dias: a taxa não poderá exceder 30% (trinta por cento) do valor total da estadia;

III se solicitado com antecedência inferior a 12 (doze) dias e igual ou superior a 7 (sete) dias: a taxa não poderá exceder 70% (setenta por cento) do valor total da estadia;

IV se solicitado com antecedência inferior a 7 (sete) dias e igual ou superior a 72 (setenta e duas) horas: a taxa não poderá exceder 90% (noventa por cento) do valor total da estadia; e

V se solicitado no período de até 72 (setenta e duas) horas antecedentes para o ingresso no estabelecimento ou em caso de não comparecimento do hóspede: os meios de hospedagem ficam isentos de qualquer tipo de devolução.

VI – nos casos de morte ou grave doença que impeça a locomoção de parentes de 1º e 2º grau no período de até 3 (três) dias para o ingresso no estabelecimento de hospedagem, devidamente comprovado por documentos oficiais, ficam isentos de qualquer tipo de taxa para devolução das diárias.

§ 2º Cancelamentos de reservas em datas comemorativas, feriados e de ofertas promocionais ficam suscetíveis a condições especiais estipuladas no contrato de hospedagem.

§ 3º Consideram-se ofertas promocionais, para os fins do §2º, aquelas em que o consumidor opte por reserva com tarifas e condições financeiras mais vantajosas em relação a outras tarifas, aceitando em contrapartida, condições de cancelamento diferentes daquelas previstas neste artigo.

§ 4º As taxas ou outros encargos decorrentes de cancelamento de reservas de acomodação no exterior contratadas no Brasil, observarão as regras



## **Câmara dos Deputados**

### **Comissão de Turismo**

Gabinete da Deputada Federal Magda Mofatto

praticadas no país de acomodação, sobre as quais o consumidor deverá ser previamente informado.

§ 5º Em casos de cancelamento de reserva em que ocorra a incidência de custos advindos de tarifas de cartão de crédito ou de outros meios de pagamento, os meios de hospedagem poderão descontar tais custos ao consumidor que deu causa à desistência.

Art. 2º Revogam-se as disposições em contrário.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor no prazo de noventa dias, contados da data de sua publicação.

Sala da Comissão, em            de outubro de 2019.

Deputada Federal **MAGDA MOFATTO**

**Relatora**