



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 4.142-B, DE 2015 **(Do Sr. Luciano Ducci)**

Altera a Lei nº 11.771, de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo e dá outras providências; tendo parecer: da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação deste, e do de nº 4602/16, apensado, com substitutivo (relator: DEP. SEVERINO NINHO); e da Comissão de Turismo, pela aprovação deste, e do de nº 4602/16, apensado, com substitutivo, e pela rejeição do Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor (relatora: DEP. MAGDA MOFATTO).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR;

TURISMO E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Projeto apensado: 4602/16

III - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- 1º substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

IV - Na Comissão de Turismo:

- Parecer da relatora
- Substitutivo oferecido pela relatora
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Esta lei acrescenta dispositivo à Lei nº 11.771, de 2008, 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.

Art. 2º. A Lei nº 11.771, de 2008, passa a vigorar acrescido do seguinte art. 34-A:

“Art. 34-A O consumidor tem direito ao reembolso do valor já pago pela reserva de acomodação em meio de hospedagem, se o prestador de serviço turístico vier a cancelar a reserva, ou se o consumidor solicitar o cancelamento da reserva.

Parágrafo único. É vedado ao prestador de serviço turístico cobrar taxa pelo cancelamento de reserva, sempre que solicitado pelo consumidor com antecedência mínima de sete dias da data de início da acomodação.”

Art. 3º. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

É inegável que o cancelamento de uma reserva, por iniciativa do consumidor, causa despesas ao prestador de serviços turísticos, que se vê obrigado a alterar registros, efetuar o reembolso da quantia paga e adotar uma série de providências. Da mesma forma, é inegável que o cancelamento da reserva por parte do prestador de serviços turísticos causa graves transtornos ao consumidor, que perde seus compromissos pré-agendados, perde suas passagens de ida e volta, portanto, sofre danos materiais e morais.

A Lei nº 11.771, de 2008, que estabelece a Política Nacional de Turismo, deveria regular a questão dos cancelamentos de reservas, porque essa é uma questão de elevado interesse do consumidor.

Atualmente, a prática é cobrar uma multa do consumidor que cancela sua reserva de acomodações, mesmo que esse cancelamento ocorra com razoável antecedência. Todavia, quando é o prestador de serviços turísticos que cancela a reserva, não há pagamento de multa a favor do consumidor.

A assimetria apontada acima confirma a vulnerabilidade do consumidor frente aos prestadores de serviços turísticos, e evidencia uma afronta ao princípio fundamental das relações de consumo estampado no inciso III do art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, que é o equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores. Assim, a proposição que ora submetemos à apreciação dos nobres

Pares 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 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.

Pelas razões expostas acima, contamos com o imprescindível apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 17 de dezembro de 2015.

Luciano Ducci
Deputado Federal
PSB/PR

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 11.771, DE 17 DE SETEMBRO DE 2008

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 PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO V **DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS TURÍSTICOS**

Seção I **Da Prestação de Serviços Turísticos**

Subseção IX **Dos Deveres**

Art. 34. São deveres dos prestadores de serviços turísticos:

I - mencionar e utilizar, em qualquer forma de divulgação e promoção, o número de cadastro, os símbolos, expressões e demais formas de identificação determinadas pelo

Ministério do Turismo;

II - apresentar, na forma e no prazo estabelecido pelo Ministério do Turismo, informações e documentos referentes ao exercício de suas atividades, empreendimentos, equipamentos e serviços, bem como ao perfil de atuação, qualidades e padrões dos serviços por eles oferecidos;

III - manter, em suas instalações, livro de reclamações e, em local visível, cópia do certificado de cadastro; e

IV - manter, no exercício de suas atividades, estrita obediência aos direitos do consumidor e à legislação ambiental.

Seção II Da Fiscalização

Art. 35. O Ministério do Turismo, no âmbito de sua competência, fiscalizará o cumprimento desta Lei por toda e qualquer pessoa, física ou jurídica, que exerça a atividade de prestação de serviços turísticos, cadastrada ou não, inclusive as que adotem, por extenso ou de forma abreviada, expressões ou termos que possam induzir em erro quanto ao real objeto de suas atividades.

Seção III Das Infrações e das Penalidades

Subseção I Das Penalidades

Art. 36. A não-observância do disposto nesta Lei sujeitará os prestadores de serviços turísticos, observado o contraditório e a ampla defesa, às seguintes penalidades:

I - advertência por escrito;

II - multa;

III - cancelamento da classificação;

IV - interdição de local, atividade, instalação, estabelecimento empresarial, empreendimento ou equipamento; e

V - cancelamento do cadastro.

§ 1º As penalidades previstas nos incisos II a V do caput deste artigo poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente.

§ 2º A aplicação da penalidade de advertência não dispensa o infrator da obrigação de fazer ou deixar de fazer, interromper, cessar, reparar ou sustar de imediato o ato ou a omissão caracterizada como infração, sob pena de incidência de multa ou aplicação de penalidade mais grave.

§ 3º A penalidade de multa será em montante não inferior a R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) e não superior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

§ 4º Regulamento disporá sobre critérios para gradação dos valores das multas.

§ 5º A penalidade de interdição será mantida até a completa regularização da situação, ensejando a reincidência de tal ocorrência aplicação de penalidade mais grave.

§ 6º A penalidade de cancelamento da classificação ensejará a retirada do nome do prestador de serviços turísticos da página eletrônica do Ministério do Turismo, na qual consta o rol daqueles que foram contemplados com a chancela oficial de que trata o parágrafo único do art. 25 desta Lei.

§ 7º A penalidade de cancelamento de cadastro implicará a paralisação dos serviços e a apreensão do certificado de cadastro, sendo deferido prazo de até 30 (trinta) dias, contados da ciência do infrator, para regularização de compromissos assumidos com os usuários, não podendo, no período, assumir novas obrigações.

§ 8º As penalidades referidas nos incisos III a V do caput deste artigo acarretarão a perda, no todo, ou em parte, dos benefícios, recursos ou incentivos que estejam sendo concedidos ao prestador de serviços turísticos.

Art. 37. Serão observados os seguintes fatores na aplicação de penalidades:

I - natureza das infrações;

II - menor ou maior gravidade da infração, considerados os prejuízos dela decorrentes para os usuários e para o turismo nacional; e

III - circunstâncias atenuantes ou agravantes, inclusive os antecedentes do infrator.

§ 1º Constituirão circunstâncias atenuantes a colaboração com a fiscalização e a presteza no ressarcimento dos prejuízos ou reparação dos erros.

§ 2º Constituirão circunstâncias agravantes a reiterada prática de infrações, a sonegação de informações e documentos e os obstáculos impostos à fiscalização.

§ 3º O Ministério do Turismo manterá sistema cadastral de informações no qual serão registradas as infrações e as respectivas penalidades aplicadas.

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO II DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: [“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995](#)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de

solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

§ 1º (VETADO).

§ 2º (VETADO).

CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

I - multa;

II - apreensão do produto;

III - inutilização do produto;

IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;

V - proibição de fabricação do produto;

VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;

VII - suspensão temporária de atividade;

VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;

IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;

X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;

XI - intervenção administrativa;

XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. ([*“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993*](#))

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. ([*Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993*](#))

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 4.602, DE 2016

(Do Sr. Moses Rodrigues)

Estabelece condições para a cobrança de taxas de cancelamento, por parte dos meios de hospedagem.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4142/2015.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º É vedado 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 (setenta e duas) horas do horário definido para o ingresso (*check-in*) no estabelecimento.

§ 1º Na hipótese de solicitações de cancelamento realizadas em prazo inferior ao previsto no **caput** deste artigo, 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: a taxa não poderá exceder a 5% (cinco por cento) do valor total da estadia;

II – se solicitada com antecedência inferior a 48 horas e igual ou superior a 24 horas: a taxa não poderá exceder a 10% (dez por cento) do valor total da estadia;

III – se solicitada com antecedência inferior a 24 horas e igual ou superior a 12 horas: a taxa será de 20% (vinte por cento), do valor total da estadia;

IV - E, em caso de não comparecimento do hóspede ao estabelecimento (*no show*): a taxa não poderá exceder a 30% (trinta por cento), do valor total da estadia.

§ 2º Os valores adiantados para garantia de reserva de acomodação deverão ser restituídos ao consumidor no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após a solicitação de cancelamento, permitido o desconto das taxas eventualmente devidas nos termos do § 1º deste artigo.

Art. 2º O descumprimento desta Lei sujeita o meio de hospedagem às sanções previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), e na Lei nº 11.771, de 11 de setembro de 2008 (Lei Geral do Turismo).

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990) foi delineado sobre a ideia fundamental de equilíbrio. 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.

Embora a principiologia geral do Código forneça parâmetros para identificar e reprimir condutas que destoem desse ideal de equilíbrio, há casos em que as práticas específicas de determinados segmentos restam por exigir um regramento especial.

Entendemos que a questão das taxas de cancelamento no setor turístico compõe um dos temas que demandam disciplina própria. De fato, 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.

Por um lado, sabemos que a não comunicação prévia de desistência ou cancelamentos intempestivos podem gerar prejuízos aos meios de hospedagem que, por vezes, enfrentam dificuldades para ocupar, em tempo, a unidade habitacional que havia sido reservada. Por outro, contudo, 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.

Com o objetivo de impedir excessos e assegurar previsibilidade e proporcionalidade na estipulação de taxas de cancelamento pelos meios de hospedagem, apresentamos o presente projeto de lei que veda a cobrança de multas quando a desistência for comunicada com mais de três dias de antecedência, estabelece tetos para os demais casos e disciplina a devolução dos valores adiantados pelos consumidores.

Contamos com o apoio dos nobres pares para sua aprovação e aperfeiçoamento .

Sala das Sessões, em 02 de março de 2016.

Deputado MOSES RODRIGUES

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá

outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

LEI Nº 11.771, DE 17 DE SETEMBRO DE 2008

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 PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Esta Lei estabelece normas sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico e disciplina a prestação de serviços turísticos, o cadastro, a classificação e a fiscalização dos prestadores de serviços turísticos.

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se turismo as atividades realizadas por pessoas físicas durante viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período inferior a 1 (um) ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras.

Parágrafo único. As viagens e estadas de que trata o caput deste artigo devem gerar movimentação econômica, trabalho, emprego, renda e receitas públicas, constituindo-se instrumento de desenvolvimento econômico e social, promoção e diversidade cultural e preservação da biodiversidade.

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 4.142, de 2015, de autoria do Deputado Luciano Ducci, pretende 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 em meios de hospedagem no País.

Determina ainda, em seu art. 2º, quando pretende inserir um novo art. 34-A à Lei nº 11.771/08 (conhecida como a “Lei Geral do Turismo”), que o consumidor terá direito ao reembolso do valor já pago pela reserva de acomodação em meio de hospedagem, se o prestador de serviço turístico vier a cancelar a reserva, ou se o consumidor solicitar o cancelamento da reserva. Propõe ainda que seja expressamente vedado ao prestador de serviço turístico cobrar taxa pelo cancelamento de reserva, sempre que solicitado pelo consumidor com antecedência mínima de sete dias da data de início da acomodação.

Durante a tramitação da proposição principal, em 9/3/2016, foi apensado o PL nº 4.602/2016, de autoria do Deputado Moses Rodrigues, que “Estabelece condições para a cobrança de taxas de cancelamento, por parte dos meios de hospedagem”, o qual pretende igualmente disciplinar regras para permitir cobrança de taxas de cancelamento se forem feitas em prazo inferior a setenta e duas horas.

Em sua fase inicial de tramitação nesta Comissão, não foram apresentadas emendas à proposição, decorrido o período de cinco sessões, compreendido entre os dias 9 e 18 de maio de 2016.

Nos termos regimentais, compete-nos, no âmbito desta CDC, manifestar sobre o mérito da proposição (RICD, art. 32, V) estritamente sob a ótica de seu campo de atribuição, conforme contido em suas alíneas, quais sejam: a) economia popular e repressão ao abuso do poder econômico; b) relações de consumo e medidas de defesa do consumidor; c) composição, qualidade, apresentação, publicidade e distribuição de bens e serviços.

II - VOTO DO RELATOR

O PL nº 4.142/15 pretende alterar a Lei nº 11.771/2008, que instituiu a Política Nacional de Turismo no Brasil, por intermédio do acréscimo de um novo art. 34-A àquele diploma legal, que teria o objetivo de vedar completamente a cobrança de taxa relativa ao cancelamento da reserva, sempre que o consumidor o solicitasse com, no mínimo, sete dias de antecedência do início da acomodação no estabelecimento.

Preliminarmente, cumpre-nos registrar que o Autor da proposição principal é muito feliz quando, na justificação do projeto de lei, vem ratificar a conveniência do debate do tema no âmbito desta Comissão:

“(…) Atualmente, a prática é cobrar uma multa do consumidor que cancela sua reserva de acomodações, mesmo que esse cancelamento ocorra com

razoável antecedência. Todavia, quando é o prestador de serviços turísticos que cancela a reserva, não há pagamento de multa a favor do consumidor.

A assimetria apontada acima confirma a vulnerabilidade do consumidor frente aos prestadores de serviços turísticos, e evidencia uma afronta ao princípio fundamental das relações de consumo estampado no inciso III do art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, que é o equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores. (...)” (nosso grifo)

Aprofundando a análise da proposição, observamos que a fórmula encontrada para proteger os legítimos interesses do consumidor não permitiu o desejável equilíbrio entre os contratantes, na medida em que, nos parece, contém uma vedação da cobrança de taxa de cancelamento que favorece o consumidor, mas pune rigorosamente os estabelecimentos hoteleiros no País.

Há que se buscar uma maneira de preservar os direitos do consumidor, à luz do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, sem, no entanto, causar um profundo desequilíbrio nas condições contratuais que regem as operações comerciais no ramo do turismo, de modo a tornar a proposição injurídica e venha causar sérios impactos negativos no mercado.

Nesse sentido, a proposição apensada, qual seja o PL nº 4.602/16, parece-nos mais apropriada para disciplinar a matéria, uma vez que propõe um rol de situações e hipóteses nas quais também pretende vedar aos meios de hospedagem cobrar do consumidor taxa ou qualquer outro encargo em virtude de cancelamento de reserva de acomodação, desde que o pedido de cancelamento seja solicitado com antecedência igual ou superior a 72 (setenta e duas) horas do horário definido para o ingresso (*check-in*) no estabelecimento.

A nosso ver, o PL apensado contém um disciplinamento mais adequado e equilibrado, na medida em que enumera hipóteses de solicitações de cancelamento realizadas em prazo inferior às 72 horas previamente estipuladas no *caput* do art. 1º do PL, admitindo a cobrança, por parte dos meios de hospedagem, de taxa de cancelamento respeitando as seguintes proporções:

I – se solicitada com antecedência inferior a 72 horas e igual ou superior a 48 horas: a taxa não poderá exceder a 5% (cinco por cento) do valor total da estadia;

II – se solicitada com antecedência inferior a 48 horas e igual ou superior a 24 horas: a taxa não poderá exceder a 10% (dez por cento) do valor total da estadia;

III – se solicitada com antecedência inferior a 24 horas e igual ou superior a 12 horas: a taxa será de 20% (vinte por cento), do valor total da estadia;

IV - E, em caso de não comparecimento do hóspede ao estabelecimento (“*no show*”): a taxa não poderá exceder a 30% (trinta por cento), do valor total da estadia.

A proposição ainda acerta quando prevê, em seu art. 1º, § 2º, que “os valores adiantados para garantia de reserva de acomodação deverão ser restituídos

ao consumidor no prazo máximo de quarenta e oito horas após a solicitação de cancelamento, permitido o desconto das taxas eventualmente devidas (...)."

Diante dessas considerações, optamos por apresentar um Substitutivo que absorverá a ideia primordial contida no PL nº 4.142/15, mas que segue 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.

Pelo exposto, votamos pela **aprovação** do PL nº 4.142/15 e da proposição apensada, PL nº 4.602/16, nos termos do Substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em 05 de maio de 2017.

Deputado SEVERINO NINHO
Relator

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 4.142, DE 2015

(PL Nº 4.602/2016, apensado)

Acrescenta novo art. 34-A à Lei nº 11.771, 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", para os fins de disciplinar as hipóteses de cobrança de taxa por cancelamento de reserva de acomodação nos meios de hospedagem.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 34-A:

"Art. 34-A. É vedado 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 (setenta e duas) horas do horário definido para o ingresso (*check-in*) no estabelecimento.

§ 1º Nas hipóteses de solicitações de cancelamento realizadas em prazo inferior ao previsto no *caput* deste artigo, 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: a taxa não poderá exceder a 5% (cinco por cento) do valor total da estadia;

II – se solicitada com antecedência inferior a 48 horas e igual ou superior a 24 horas: a taxa não poderá exceder a 10% (dez por cento) do valor total

da estadia;

III – se solicitada com antecedência inferior a 24 horas ou em caso de não comparecimento do hóspede ao estabelecimento (*no show*): a taxa não poderá exceder a 25% (vinte e cinco por cento) do valor total da estadia.

§ 2º Os valores adiantados para garantia de reserva de acomodação deverão ser restituídos ao consumidor no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após a solicitação de cancelamento, permitido o desconto das taxas eventualmente devidas nos termos do § 1º deste artigo.

§ 3º O descumprimento do disposto neste artigo sujeita os meios de hospedagem às sanções previstas no art. 36 desta Lei e no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor). ” (NR)

Art. 2º Esta lei entra em vigor no prazo de 180 (cento e oitenta) dias da data de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em 05 de maio de 2017.

Deputado SEVERINO NINHO
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, com substitutivo, o Projeto de Lei nº 4.142/2015 e o PL 4.602/2016, apensado, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Severino Ninho.

Estiveram presentes os Senhores Deputados: Rodrigo Martins - Presidente, João Fernando Coutinho, Ricardo Izar e Eros Biondini - Vice-Presidentes, Aureo, Carlos Eduardo Cadoca, Celso Russomanno, César Halum, Chico Lopes, Eli Corrêa Filho, Irmão Lazaro, Ivan Valente, José Carlos Araújo, Kaio Maniçoba, Maria Helena, Severino Ninho, Weliton Prado, André Amaral, Átila Lira, Cabo Sabino, Carlos Henrique Gaguim, Jose Stédile, Lucas Vergilio e Moses Rodrigues.

Sala da Comissão, em 7 de junho de 2017.

Deputado **RODRIGO MARTINS**
Presidente

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CDC AO PL Nº 4.142, DE 2015 (PL Nº 4.602/2016, apensado)

Acrescenta novo art. 34-A à Lei nº 11.771, 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", para os fins de disciplinar as hipóteses de cobrança de taxa por cancelamento de reserva de acomodação nos meios de hospedagem.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 34-A:

“Art. 34-A. É vedado 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 (setenta e duas) horas do horário definido para o ingresso (*check-in*) no estabelecimento.

§ 1º Nas hipóteses de solicitações de cancelamento realizadas em prazo inferior ao previsto no *caput* deste artigo, 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: a taxa não poderá exceder a 5% (cinco por cento) do valor total da estadia;

II – se solicitada com antecedência inferior a 48 horas e igual ou superior a 24 horas: a taxa não poderá exceder a 10% (dez por cento) do valor total da estadia;

III – se solicitada com antecedência inferior a 24 horas ou em caso de não comparecimento do hóspede ao estabelecimento (*no show*): a taxa não poderá exceder a 25% (vinte e cinco por cento) do valor total da estadia.

§ 2º Os valores adiantados para garantia de reserva de acomodação deverão ser restituídos ao consumidor no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após a solicitação de cancelamento, permitido o desconto das taxas eventualmente devidas nos termos do § 1º deste artigo.

§ 3º O descumprimento do disposto neste artigo sujeita os meios de hospedagem às sanções previstas no art. 36 desta Lei e no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor). ” (NR)

Art. 2º Esta lei entra em vigor no prazo de 180 (cento e oitenta) dias da data de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em 07 de junho de 2017.

Deputado **RODRIGO MARTINS**

Presidente

COMISSÃO DE TURISMO

- 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 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.

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, 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.

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.

- 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 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.

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.

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 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 08 de outubro de 2019.

Deputada Federal **MAGDA MOFATTO**
Relatora

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:

- 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 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 Está Lei entra em vigor no prazo de noventa dias, contados da data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 08 de outubro de 2019.

Deputada Federal **MAGDA MOFATTO**
Relatora

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Turismo, em reunião extraordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei nº 4.142/2015, e do PL 4602/2016, apensado, com substitutivo, e pela rejeição do Substitutivo adotado pela Comissão 1 da CDC, nos termos do Parecer da Relatora, Deputada Magda Mofatto.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Herculano Passos e João Marcelo Souza - Vice-Presidentes, Amaro Neto, Damião Feliciano, Fábio Henrique, Magda Mofatto, Pedro Augusto Bezerra, Raimundo Costa, Vermelho, Dr. Luiz Antonio Teixeira Jr., Heitor Freire e Lourival Gomes.

Sala da Comissão, em 16 de outubro de 2019.

Deputado **NEWTON CARDOSO JR**
Presidente

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA COMISSÃO 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:

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 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 16 de outubro de 2019.

Deputado **NEWTON CARDOSO JR**
Presidente

FIM DO DOCUMENTO
