

COMISSÃO DE TURISMO

PROJETO DE LEI Nº 20, DE 2025

Institui o Código Brasileiro de Defesa do Turista e a Política de Assistência ao Turista em Situação de Emergência.

Autora: Deputada RENATA ABREU

Relator: Deputado ROMERO RODRIGUES

I - RELATÓRIO

O projeto propõe a instituição do Código Brasileiro de Defesa do Turista e da Política de Assistência ao Turista Estrangeiro em Situação de Emergência.

São apresentadas as seguintes definições:

I - país de origem: Estado cuja nacionalidade o turista tem ou, em circunstâncias inevitáveis e extraordinárias ou em situações de emergência, onde o turista tem seu domicílio;

II - país hospedeiro: Estado em cujo território circunstância inevitável e extraordinária ou situação de emergência ocorre ou tem consequências;

III - prestador de serviço turístico: sociedade empresária, sociedade simples, empresário individual ou e serviço social autônomo que preste serviço turístico remunerado e que exerça atividade econômica relacionada à cadeia produtiva do turismo, nos termos do art. 21 da Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008;



IV - serviços turísticos: atividades econômicas relacionadas à cadeia produtiva do turismo, nos termos do art. 21 da Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008;

V - situação de emergência: caso fortuito ou de força maior, nos termos do parágrafo único do art. 393 do Código Civil, ocorrido no território da República Federativa do Brasil, fora do controle do prestador de serviço turístico, que tenha resultado na necessidade de assistência em grande escala a turistas;

VI - turista: 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, comparecimento a eventos, entre outros.

Disposições relativas ao Código Brasileiro de Defesa do Turista

Além da proteção do consumidor estabelecida no Código de Defesa do Consumidor, os turistas, nacionais e estrangeiros, teriam os seguintes direitos:

I - informação correta, clara, precisa, ostensiva e nas línguas portuguesa, espanhola e inglesa sobre o serviço turístico ofertado ou contratado, incluindo:

- a) a descrição das atividades compreendidas pelo serviço;
- b) o preço final do serviço, abrangendo todos os tributos incidentes e os custos adicionais;
- c) a forma de pagamento do preço do serviço turístico, incluindo a moeda utilizada e as consequências da variação cambial;
- d) a data e o local da execução do serviço;
- e) o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do prestador do serviço turístico;
- f) a forma de execução do serviço: individual ou em grupo;



- g) a condição de número mínimo de contratantes para que o serviço turístico seja prestado, incluindo a data-limite para o distrato por falta de interessados;
- h) os riscos inerentes ao serviço turístico para a integridade do turista;
- i) a acessibilidade para pessoas com deficiência;
- j) o foro competente para dirimir litígios entre o turista e o prestador do serviço turístico;
- k) as exigências para a entrada no país de destino, incluindo visto, comprovante vacinal e contratação de seguro obrigatório;
- l) a possibilidade da transferência do contrato de prestação do serviço para outro turista e as formalidades exigidas para essa transferência;
- m) a política para tratamento de reclamações e a existência de métodos alternativos de resolução de conflitos;
- n) o contato dos órgãos públicos responsáveis pelo gerenciamento de crises em situações de emergência;

II – a execução adequada do serviço turístico, nas condições contratadas ou anunciadas, incluindo a assistência em situação de emergência;

III – a escolha do turista por uma destas alternativas, caso a falha ou a irregularidade na prestação do serviço afete substancialmente a execução do contrato:

- a) a reexecução do serviço turístico, sem custo adicional;
- b) a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- c) o abatimento proporcional do preço;

IV – o acesso à Justiça, nos termos do Código de Processo Civil;

V – a assistência da Defensoria Pública aos turistas hipossuficientes, nos termos da Constituição Federal, art. 5º, inciso LXXIV;



VI – a orientação sobre seus direitos pelos órgãos e pelas entidades que integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e o Sistema Nacional de Turismo.

Em caso de situação de emergência que afete significativamente a execução do contrato de prestação de serviços turísticos, o turista poderá aceitar, em substituição às medidas previstas no item III supramencionado vale-compra que atenda aos seguintes requisitos:

I – livre aceitação pelo turista;

II - validade mínima por 12 (doze) meses contados do início previsto da execução do serviço;

III – resgate automático após a expiração do prazo de validade, sem custos adicionais para o turista;

IV – resgate a qualquer momento, a partir da data de sua emissão;

V – utilização para a contratação de qualquer serviço turístico ofertado pelo prestador, até o término do prazo de validade;

VI – possibilidade de transferência para outra pessoa que reúna as condições aplicáveis ao respectivo contrato, desde que essa transferência não implique custos para o turista nem para o prestador.

Disposições relativas à Política de Assistência ao Turista em Situação de Emergência

Seria instituída a Política de Assistência aos Turistas em Situação de Emergência, executada no âmbito do Ministério do Turismo.

A Política de Assistência ao Turista em Situação de Emergência compreenderia:

I – o gerenciamento de crises por órgãos públicos, em situações de emergência;



II – a formulação de programas, planos de contingência e protocolos para situações de emergência;

III – a coordenação entre a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios nas seguintes ações:

- a) monitoramento de situações de emergência;
- b) na orientação de turistas estrangeiros em situação de emergência;
- c) na execução dos programas, dos planos de contingência e dos protocolos a que se refere o item II;

IV – a elaboração e a atualização de informações, de treinamentos e de materiais de comunicação para provedores de serviços turísticos, com vistas à orientação de turistas estrangeiros em situações de emergência;

V – o desenvolvimento e a adoção massiva de seguros de viagem e de garantias contratuais que assegurem a assistência adequada aos turistas em situações de emergência;

VI – a disponibilização das seguintes informações aos meios de acomodação e aos acampamentos turísticos:

- a) identificação, condições de saúde e localização dos turistas;
- b) impacto da situação de emergência sobre os serviços prestados;
- c) meios pelos quais a assistência aos turistas será prestada.

VI – o desenvolvimento de mecanismos financeiros para auxiliar provedores de serviços turísticos que sejam estabelecidas na República Federativa do Brasil e que enfrentem dificuldades em situações de emergência;

VII – a simplificação e a redução das formalidades impostas aos turistas estrangeiros em sua relação com os provedores de serviços turísticos, em situações de emergência;

VIII – a divulgação de informações relevantes para turistas estrangeiros, no sítio eletrônico do Ministério do Turismo e da Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo, assim como em seus perfis nas redes sociais, pelo menos nas línguas portuguesa, espanhola e inglesa;



IX – o desenvolvimento de aplicativo para rastreamento de contatos de turistas estrangeiros, para comunicar alertas sobre potenciais situações de emergência e outras informações relevantes;

X – a divulgação de informações sobre situações de emergência pelos prestadores de serviços turísticos e pelos prestadores dos serviços enumerados no parágrafo único do art. 21 da Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, na internet e em outras comunicações eletrônicas;

XI – a comunicação com as missões diplomáticas e com as repartições consulares dos Estados estrangeiros de que os turistas são nacionais, para transmitir as seguintes informações:

- a) circunstâncias gerais da situação de emergência;
- b) áreas geográficas afetadas;
- c) quantidade e nacionalidade dos turistas estrangeiros na área afetada;
- d) identificação e dados pessoais dos turistas estrangeiros com vistas à assistência;
- e) condições de saúde, localização e situação geral dos turistas estrangeiros;
- f) quantidade de feridos e de mortos;
- g) medidas operacionais tomadas, planejadas e a serem executadas;
- h) outras informações necessárias à assistência dos turistas em situação de emergência;

XII – o retorno dos turistas estrangeiros ao Estado de origem;

XIII – a concessão de visto de visita ao turista estrangeiro, caso a estada no Brasil exceda o prazo máximo estabelecido em regulamento, por causa da situação de emergência;

XIV – a concessão de vistos diplomático e oficial para autoridades e funcionários de Estados estrangeiros, para fins de assistência aos turistas da respectiva nacionalidade em situação de emergência.



Seriam deveres dos prestadores de serviços turísticos perante os turistas em situação de emergência:

I – oferecer informações sobre segurança e proteção, serviços de saúde, autoridades locais e assistência consular;

II – possibilitar comunicações telefônicas;

III – não cobrar valor superior à média das diárias contratadas, pela estada adicional imposta pela situação de emergência;

IV – oferecer orientação e condições para contatar os órgãos e as entidades do Sistema Nacional de Turismo e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;

V – não cobrar taxa de cancelamento, caso o turista não possa chegar ao local de acomodação por causa da situação de emergência.

A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios poderiam prestar assistência aos turistas em situação de emergência, em complementação às providências adotadas pelos prestadores de serviços turísticos.

As infrações aos dispositivos do projeto sujeitariam os infratores às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor.

Propõe-se a alteração do Decreto-Lei nº 73/1966, que dispõe sobre o Sistema Nacional de Seguros Privados, para tornar obrigatório seguro para garantia do cumprimento das obrigações do prestador de serviços turísticos.

Prevê-se a tradução do Código proposto para os idiomas espanhol e inglês. Os prestadores de serviços turísticos deveriam manter um exemplar com os textos atualizados do Código Brasileiro de Defesa do Turista nos idiomas português, espanhol e inglês, em local visível e de fácil acesso ao público de seus estabelecimentos físicos. Também deveriam apresentar os textos atualizados do Código Brasileiro de Defesa do Turista nos idiomas português, espanhol e inglês, em suas páginas na rede mundial de computadores, em seus canais nas plataformas de compartilhamento e em suas contas nas redes sociais. Presume-se (não fica claro no texto do projeto)



que, alternativamente à apresentação do Código Brasileiro de Defesa do Turista em páginas eletrônicas, os prestadores de serviços turístico poderiam informar endereço de página eletrônica em que estariam disponíveis os textos atualizados do Código. O descumprimento das obrigações de disponibilização do Código sujeitaria os infratores a multa no montante de até R\$ 1.064,10.

A vigência se daria na data da publicação.

A autora, por meio de sua justificação, conclui que a crise provocada pela pandemia de Covid-19 na indústria do turismo teria demonstrado a ausência de parâmetros internacionais para a proteção dos turistas. Durante a pandemia, a confiança na indústria do turismo teria sido profundamente abalada, com milhões de serviços turísticos cancelados. Ante esse cenário, a Organização Mundial do Turismo – OMT teria editado o Código Internacional para a Proteção de Turistas, fonte de inspiração para a proposição.

A Lei nº 19.253 da República Oriental do Uruguai também teria influenciado alguns dispositivos sobre a responsabilidade civil dos prestadores de serviços turísticos. A autora informa que o Uruguai foi premiado em 2023 como o país com a melhor assistência aos turistas em seminário organizado pelas universidades de Salamanca e de Paris.

A autora entende que a aprovação do projeto sinalizará tanto para brasileiros quanto para estrangeiros o compromisso do Estado brasileiro em oferecer serviços turísticos conforme os altos padrões internacionais, propostos pela OMT. O projeto, dessa forma, fortaleceria a proteção aos turistas, o que incitaria o conhecimento dos destinos turísticos brasileiros.

Segundo a justificação, a autora esclarece que optou pela regulação da matéria em estatuto próprio em vez da alteração de dispositivos legais esparsos na Lei Geral do Turismo e no Código de Defesa do Consumidor. O motivo para tanto seria melhor atender aos interesses dos turistas, especialmente daqueles estrangeiros, que poderão recorrer diretamente a um único regulamento, no lugar de leis esparsas, a fim de conhecer e fazer valer seus direitos no Brasil.



O motivo da exigência de o Código ser traduzido para os idiomas inglês e espanhol é que seriam os idiomas usados pelos maiores contingentes de turistas estrangeiros em nosso país.

A proposição tramita em regime ordinário, está sujeita à apreciação do Plenário e ainda será analisada pela Comissão de Finanças e Tributação (mérito e art. 54 RICD) e pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (Art. 54 RICD).

Não foram apresentadas emendas dentro do prazo regimentalmente estabelecido

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Quando recebemos a relatoria desta matéria e lemos o seu conteúdo, logo percebemos que havia algo muito relevante em nossas mãos. Concluimos que a legislação proposta poderia contribuir sobremaneira para a atração de turistas estrangeiros, além de favorecer o engrandecimento do sistema de proteção do consumidor turista.

Podemos resumir que o projeto amplia os direitos do consumidor turista para além das disposições existentes no Código de Defesa do Consumidor, com destaque para a obrigação de um completo detalhamento da proposta de prestação de serviço ao turista, que deveria ser feita, inclusive, em língua inglesa e espanhola.

Em outra quadra o projeto estabelece uma política de assistência ao turista em situação de emergência. Trata-se de uma inovação não apenas desejável, mas necessária. Estamos constantemente a pensar alternativas para tornar a estada dos turistas mais confortável, mas nos esquecemos de conceber as soluções de apoio ao turista quando uma situação anormal afeta negativa e generalizadamente a região em que se encontra. A população local já tem sua rede de apoio para fazer frente a essas



situações, mas o turista, mesmo nacional, não tem. O projeto caracteriza esse tipo de situação como situação de emergência e cria mecanismos para dar acolhimento ao turista nessas ocasiões de extrema vulnerabilidade.

Nossa opinião é que a proposta preenche uma importante lacuna no ordenamento jurídico brasileiro ao criar um instrumento normativo específico para o setor turístico, complementando a proteção já conferida pelo Código de Defesa do Consumidor e, adicionalmente, tornando-a acessível a não falantes de língua portuguesa. Esta iniciativa é particularmente relevante considerando que turistas estrangeiros, de forma geral, enfrentam barreiras linguísticas e desconhecem seus direitos e os mecanismos de proteção disponíveis em território nacional. A proposição preenche a lacuna estabelecendo um arcabouço legal moderno e alinhado às melhores práticas internacionais

Destacamos a inovação trazida pelo parágrafo único do art. 3º do projeto, que permite a utilização de vale-compra em situações de emergência que afetem significativamente a execução dos serviços. O dispositivo demonstra a tentativa de a autora oferecer um equilíbrio entre proteção aos direitos dos turistas e saúde financeira das empresas do setor. Esta medida mostra-se particularmente relevante após as lições aprendidas durante a pandemia de COVID-19, quando muitos prestadores de serviços turísticos enfrentaram graves dificuldades financeiras devido à impossibilidade de execução de serviços já contratados.

Temos consciência de que a aprovação do projeto pode parecer implicar a imposição de uma série de obrigações indesejáveis aos prestadores turísticos. Não vemos assim, entendemos que os ganhos seriam muito superiores a eventuais custos impostos pela proposição. Os ganhos adviriam da consolidação da imagem do Brasil como um destino receptivo ao turista estrangeiro, que inevitavelmente resultaria em aumento expressivo do fluxo de turistas internacionais.

Por acreditar na capacidade de a proposição transformar a atividade turística, dedicamos muita atenção a cada detalhe do projeto com o



objetivo de contribuir para o aperfeiçoamento do texto. Vislumbramos muitos pontos em que poderíamos engrandecer o conteúdo, de forma que optamos por oferecer um substitutivo para congregar todas as alterações.

O projeto, por exemplo, quando trata do estabelecimento de definições, apresentaria algumas impropriedades. Em alguns casos traz definições de termos que não são utilizados no restante do projeto como “país de origem” ou “país hospedeiro”. Em outros, reproduz definições já existentes em outras leis, mas de forma desatualizada, como seria o caso da definição de prestadores de serviços turísticos, com redação anterior à redação vigente e prevista na Lei 11.771/2008.

Apesar de concordarmos com a intenção de se reproduzir definições e dispositivos presentes em outras leis com a finalidade de tornar o texto acessível a turistas estrangeiros, não poderíamos dar guarida ao intento sem que desrespeitássemos o inciso IV do art. 7º da Lei Complementar 95/98, que estabelece normas para a elaboração de leis. O referido inciso dispõe que o mesmo assunto não poderá ser disciplinado por mais de uma lei. Além do suposto desrespeito à Lei Complementar 95/98, haveria o risco de descasamento normativo, quando uma lei fosse alterada, mas a outra não. Fato que, inclusive, ocorreu e sobre o qual já discorreremos no parágrafo anterior, no caso da definição de prestadores de serviços.

Para a definição de prestadores de serviços turísticos, optamos por caracterizá-los como aqueles que sejam cadastrados no Cadastur, o que eliminaria o risco de desatualização da norma e, adicionalmente, estabeleceria um parâmetro objetivo para a definição de prestadores de serviços turísticos. Para definição de serviços turísticos, nossa opção foi de abarcar as atividades econômicas relacionadas no caput do art. 21 da Lei Geral do Turismo.

Essas duas definições são fundamentais para a coerência e efetividade da proposição, pois as obrigações impostas pelo projeto estão intimamente atreladas a essas definições. É preciso entender que há a possibilidade de empreendimentos estarem, por opção, cadastrados no Cadastur, sem que suas atividades estejam arroladas no caput do art. 21 da Lei Geral do Turismo. Tomemos como exemplo um restaurante, cujo cadastro



não é obrigatório no Cadastur, mas é opcional. No caso de um restaurante cadastrado no Cadastur, a ele seriam impostas as obrigações previstas no art. 6º do projeto, mas não aquelas do art 3º, que atingiriam apenas consumidores de serviços turísticos. A um restaurante não cadastrado no Cadastur, conforme ajustes feitos no substitutivo, não seriam lançadas novas obrigações pelo projeto proposto.

Em análise à definição de situação de emergência oferecida, julgamos que seria inapropriada frente a disposições da Lei 12.608/2012, que Institui a Política Nacional de Proteção e Defesa Civil, e frente ao próprio Código Civil. O texto original do projeto se baseia em termos do Código Civil, como caso fortuito e força maior, que são utilizados para definir situações atípicas que justificariam o descumprimento de cláusulas contratuais entre dois ou mais contratantes. Mas o objetivo do projeto é outro e tenta captar uma situação grave que coloca em risco todas as pessoas, inclusive turistas, de determinada região. Nesse sentido, parece-nos mais adequado trabalharmos com as duas situações excepcionais previstas e definidas na Lei 12.608/2012 – estado de calamidade pública e situação de emergência. O substitutivo define, portanto, como situação emergencial, a ocorrência de qualquer uma dessas duas hipóteses.

Também nos propusemos a aperfeiçoar o texto em algumas disposições com redação muito próxima de uma tradução do Código Internacional para a Proteção de Turistas, documento em que a própria autora informa ter se inspirado para elaborar a proposição. Pareceu-nos, por exemplo, que o inciso VI do art. 5º do projeto não refletiu adequadamente o que o Código Internacional estipulou, invertendo-se quem é o emissor e quem é o receptor da informação. Ainda nesse ponto, também aproveitamos para retificar pequenos lapsos de redação como seria o caso de haver dois incisos VI no art. 5º.

A obrigação de disponibilização do Código de Defesa do Turista em três línguas foi substituída pela obrigação de disponibilização de um manual a congregar os direitos do consumidor turista também em três línguas. É uma solução que entendemos mais adequada, pois um manual resume informações realmente úteis ao turista, elimina a complexidade da lei e suas



remissões a outras leis e, adicionalmente, apresenta as informações numa linguagem de fácil apreensão. Um manual também restaria mais útil ao turista, pois abarcaria disposições relevantes do Código de Defesa do Consumidor, que não estariam presentes diretamente no texto do Código de Defesa do Turista.

Retiramos alguns dispositivos da proposição, não exatamente por discordância de mérito, mas por serem, salvo melhor juízo, desnecessários. Um exemplo é o inciso III do art. 3º do projeto, que prevê alternativas de compensação a falhas na prestação do serviço. São alternativas quase que idênticas ao disposto no art. 20 do Código de Defesa do Consumidor. Outro exemplo seria a disposição de que o turista teria direito de acesso à justiça, previsto no inciso IV do art. 3º do projeto.

Em outros casos retiramos dispositivos que estivessem em desarmonia com o conjunto da proposição ou que nos parecessem inadequados no mérito. Por exemplo, a obrigação de o prestador de serviços turísticos informar o foro competente para dirimir litígios entre o turista e o prestador de serviços. Isso não faria sentido, tendo em vista, que a eleição de foro cabe ao próprio consumidor, conforme prevê o art. 101 do Código de Defesa do Consumidor.

Destacamos a retirada do art. 8º da proposição que altera o Decreto-Lei 73/1966, para tornar obrigatória a contratação de seguro garantia para o cumprimento das obrigações do prestador de serviços turísticos. Pensamos que essa obrigação não seria desejável, pois inevitavelmente encareceria os serviços prestados, além de impor novas tarefas a serem operacionalizadas pelos empresários do ramo. Não discordamos da relevância do seguro, mas pensamos que a sua contratação deveria ser uma escolha do turista.

Em suma, acreditamos que a proposição representa um passo estratégico para a criação de um ambiente propício ao crescimento do turismo, promovendo o país como destino global de excelência. Aproveitamos a oportunidade e oferecemos nossa contribuição para o aprimoramento da

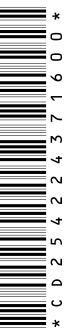


proposta. Diante do exposto, nosso voto é pela **aprovação do Projeto de Lei nº 20, de 2025, na forma do Substitutivo em anexo.**

Sala da Comissão, em de de 2025.

Deputado ROMERO RODRIGUES
Relator

2025-4547



COMISSÃO DE TURISMO

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 20, DE 2025

Institui o Código Brasileiro de Defesa do Turista e a Política de Assistência ao Turista em Situações Emergenciais.

O Congresso Nacional decreta:

TÍTULO I

Das Disposições Preliminares

Art. 1º Esta Lei estabelece o Código Brasileiro de Defesa do Turista, dispondo sobre os direitos de turistas nacionais e estrangeiros, e sobre a Política de Assistência ao Turista em Situações Emergenciais, dispondo sobre a assistência do Poder Público e dos prestadores de serviços turísticos aos turistas em situações de emergenciais.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, consideram-se:

I - situações emergenciais: o estado de calamidade pública e a situação de emergência definidos, respectivamente, nos incisos VI e XIV do art. 1º da Lei nº 12.608, de 10 de abril de 2012;

II – prestadores de serviços turísticos: aqueles que façam parte do cadastro previsto no art. 22 da Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008;

III – serviços turísticos: as atividades econômicas relacionadas à cadeia produtiva do turismo previstas no art. 21 da Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008.

TÍTULO II



Do Código Brasileiro de Defesa do Turista

Art. 3º Sem prejuízo da proteção do consumidor de que trata a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, os consumidores de serviços turísticos, nacionais e estrangeiros, quando aplicável, têm os seguintes direitos:

I - informação correta, clara, precisa, ostensiva e nas línguas portuguesa, espanhola e inglesa sobre o serviço turístico ofertado ou contratado, incluindo:

- a) a descrição das atividades compreendidas pelo serviço;
- b) o preço final do serviço, abrangendo todos os tributos incidentes e custos adicionais;
- c) a forma de pagamento do preço do serviço turístico, incluindo a moeda utilizada e as consequências da variação cambial;
- d) a data e o local da execução do serviço;
- e) o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do prestador do serviço turístico;
- f) a forma de execução do serviço: individual ou em grupo;
- g) a condição de número mínimo de contratantes para que o serviço turístico seja prestado, incluindo a data-limite para o distrato por falta de interessados;
- h) os riscos inerentes ao serviço turístico para a integridade do turista;
- i) a acessibilidade para pessoas com deficiência;
- j) as exigências para a entrada no país de destino, incluindo visto, comprovante vacinal e contratação de seguro obrigatório;
- k) a possibilidade da transferência do contrato de prestação do serviço para outro turista e as formalidades exigidas para essa transferência;
- l) a política para tratamento de reclamações e a existência de métodos alternativos de resolução de conflitos, cuja adesão será



facultativa ao turista;

m) o contato dos órgãos públicos responsáveis pelo gerenciamento de crises em situações emergenciais;

II – a execução adequada do serviço turístico, nas condições contratadas ou anunciadas, incluindo a assistência em situações emergenciais, nos termos do Título III;

Parágrafo único. Em caso de situação emergencial que afete significativamente a execução do contrato de prestação de serviços turísticos, o turista poderá aceitar, em substituição às alternativas previstas no art. 20 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, vale-compra que atenda aos seguintes requisitos:

I – livre aceitação pelo turista;

II - validade mínima por 12 (doze) meses contados do início previsto da execução do serviço;

III – resgate automático após a expiração do prazo de validade, sem custos adicionais para o turista;

IV – resgate a qualquer momento, a partir da data de sua emissão;

V – utilização para a contratação de qualquer serviço turístico ofertado pelo prestador, até o término do prazo de validade;

VI – possibilidade de transferência para outra pessoa que reúna as condições aplicáveis ao respectivo contrato, desde que essa transferência não implique custos para o turista nem para o prestador.

TÍTULO III

Da Política de Assistência ao Turista em Situações Emergenciais

Art. 4º Fica instituída a Política de Assistência aos Turistas em Situações Emergenciais.

Art. 5º A Política de Assistência ao Turista em Situações Emergenciais compreenderá:



I – o gerenciamento de crises por órgãos públicos, em situações emergenciais;

II– a formulação de programas, planos de contingência e protocolos para situações emergenciais;

III – a coordenação entre a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios nas seguintes ações:

- a) monitoramento de situações emergenciais;
- b) orientação de turistas estrangeiros em situações emergenciais;
- c) execução dos programas, dos planos de contingência e dos protocolos a que se refere o inciso II;

IV – a elaboração e a atualização de informações, de treinamentos e de materiais de comunicação para provedores de serviços turísticos, com vistas à orientação de turistas estrangeiros em situações emergenciais;

V – o desenvolvimento e a adoção massiva de seguros de viagem e de garantias contratuais que assegurem a assistência adequada aos turistas em situações emergenciais;

VI – a disponibilização das seguintes informações pelos meios de hospedagem e acampamentos turísticos:

- a) identificação, condições de saúde e localização dos turistas, observado o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;
- b) impacto da situação emergencial sobre os serviços prestados;
- c) a forma como se dará a assistência aos turistas.

VII – o desenvolvimento de mecanismos financeiros para auxiliar provedores de serviços turísticos que sejam estabelecidas na República Federativa do Brasil e que enfrentem dificuldades em situações emergenciais;

VIII - a simplificação e a redução das formalidades impostas aos turistas estrangeiros em sua relação com os provedores de serviços turísticos, em situações emergenciais;

IX – a divulgação de informações relevantes para turistas estrangeiros, nos sítios eletrônicos dos órgãos oficiais de turismo da União,



assim como em seus perfis nas redes sociais, pelo menos nas línguas portuguesa, espanhola e inglesa;

X – o desenvolvimento de aplicativo para rastreamento de contatos de turistas estrangeiros, para comunicar alertas sobre potenciais situações emergenciais e outras informações relevantes, observado o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

XI – a divulgação de informações sobre situações emergenciais pelos prestadores de serviços turísticos e pelos prestadores dos serviços enumerados no parágrafo único do art. 21 da Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, na internet e em outras comunicações eletrônicas;

XII – a comunicação com as missões diplomáticas e com as repartições consulares dos Estados estrangeiros de que os turistas são nacionais, para transmitir as seguintes informações:

- a) circunstâncias gerais da situação emergencial;
- b) áreas geográficas afetadas;
- c) quantidade e nacionalidade dos turistas estrangeiros na área afetada;
- d) identificação e dados pessoais dos turistas estrangeiros com vistas à assistência;
- e) condições de saúde, localização e situação geral dos turistas estrangeiros;
- f) quantidade de feridos e de mortos;
- g) medidas operacionais tomadas, planejadas e a serem executadas;
- h) outras informações necessárias à assistência dos turistas em situações emergenciais;

XIII – o retorno dos turistas estrangeiros ao Estado de origem;

XIV – a concessão de visto de visita ao turista estrangeiro, caso a estada no Brasil exceda o prazo máximo estabelecido em regulamento, por causa da situação emergencial;



XV – a concessão de vistos diplomático e oficial para autoridades e funcionários de Estados estrangeiros, para fins de assistência aos turistas da respectiva nacionalidade em situações emergenciais.

Art. 6º São deveres dos prestadores de serviços turísticos perante os turistas em situação emergencial, sem prejuízo da proteção de que tratam o art. 3º desta lei e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990:

I – oferecer informações sobre:

- a) segurança e proteção;
- b) serviços de saúde;
- c) autoridades locais e assistência consular;

II – possibilitar comunicações telefônicas;

III – não cobrar valor superior à média das diárias contratadas, pela estada adicional imposta pela situação emergencial;

IV – oferecer orientação e condições para contatar os órgãos e as entidades do Sistema Nacional de Turismo, do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e do Sistema Nacional de Proteção e Defesa Civil, a que se referem o art. 8º da Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, o art. 105 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e o art. 10 da Lei nº 12.608, de 10 de abril de 2012, respectivamente;

V – não cobrar taxa de cancelamento, caso o turista não possa chegar ao local de acomodação por causa da situação emergencial.

TÍTULO IV

Das Infrações e Penalidades

Art. 7º As infrações às normas desta Lei ficam sujeitas às sanções administrativas e penais previstas, respectivamente, no Capítulo VII do Título I e no Título II da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo do disposto em outras leis de proteção aos turistas e aos consumidores em geral.



TÍTULO V

Das Disposições Finais

Art. 8º O órgão competente do Poder Público federal elaborará, em língua portuguesa, espanhola e inglesa, um manual que incorpore os direitos fundamentais do consumidor turista e as formas mais propícias de exigir o seu cumprimento.

Art. 9º Os prestadores de serviços turísticos deverão manter, em cada uma das três línguas previstas, um exemplar atualizado do manual previsto no art. 8º desta Lei, em local visível e de fácil acesso ao público de seus estabelecimentos físicos.

§ 1º Alternativamente ao disposto no *caput* deste artigo, os prestadores de serviços turístico poderão informar endereço de página na rede mundial de computadores em que estejam disponíveis os textos atualizados do manual previsto no art. 8º desta Lei.

§ 2º O não cumprimento do disposto neste artigo sujeitará os infratores à multa no montante de até R\$ 1.064,10 (mil e sessenta e quatro reais e dez centavos).

Art. 10 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2025.

Deputado ROMERO RODRIGUES
Relator

2025-4547



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD254224371600>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Romero Rodrigues

