

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, da lavra da ilustre Deputada Renata Abreu, 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.

O projeto também dispõe, além da proteção do consumidor, estabelecida no Código de Defesa do Consumidor, que 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.

O projeto sob exame também prevê a instituição da 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 justificacão, 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 justificção, a autora esclarece que optou pela regulção da matéria em estatuto próprio em vez da alterção 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. Concluímos 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 e estabelece uma política de assistência ao turista em situação de emergência. Trata-se de uma inovação não apenas desejável, mas necessária.

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

Temos consciência de que a aprovação do projeto pode parecer implicar a imposição de uma série de obrigações indesejáveis aos prestadores turísticos. Porém, entendemos que os ganhos são 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 afluxo 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.

Consideramos necessário reformular dispositivos do art. 3º da proposição original, com o objetivo de preservar a coerência normativa com o Código de Defesa do Consumidor e assegurar maior equilíbrio nas relações contratuais. O projeto previa que, em situações de emergência que afetassem a execução do serviço, o turista poderia aceitar, em substituição aos direitos previstos no art. 20 do CDC, um vale-compra dotado de características obrigatórias. Embora inspirada no Código Internacional para a Proteção de Turistas, essa solução poderia relativizar as garantias legais do consumidor brasileiro e gerar conflito de normas. O CDC já estabelece de forma clara, em seu art. 20, que o consumidor tem direito à reexecução do serviço, à restituição do valor pago ou ao abatimento proporcional do preço, à sua escolha.

A nova redação confere, a nosso ver, tratamento mais adequado ao tema, ao prever que o prestador poderá oferecer formas alternativas de compensação, inclusive por meio de vale-compra, desde que haja acordo com o consumidor, observadas as disposições do Código de Defesa do Consumidor e regulamentação específica. A alteração busca harmonizar a proteção ao turista com a necessidade de flexibilidade operacional em situações excepcionais, conferindo segurança jurídica às partes. A remissão à regulamentação permite que parâmetros operacionais sejam definidos posteriormente, sem engessar a norma legal, ao mesmo tempo em que preserva a função protetiva da legislação consumerista.

Optamos, ainda, pela supressão dos incisos III a VI do art. 3º do projeto original, que previam, respectivamente, o direito de escolha entre reexecução, restituição ou abatimento do preço; o acesso à Justiça; a assistência da Defensoria Pública; e a orientação por órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e do Sistema Nacional de Turismo. Tais disposições, embora meritórias, foram consideradas desnecessárias, uma vez que já estão plenamente garantidas por normas constitucionais e



infraconstitucionais em vigor, especialmente pelo Código de Defesa do Consumidor e pela Constituição Federal. Sua repetição poderia gerar redundância normativa e comprometer a técnica legislativa.

Propomos a possibilidade de transferência do contrato de prestação de serviço turístico para outro consumidor, desde que haja compatibilidade com as características do serviço originalmente contratado. Essa previsão busca equilibrar, de um lado, o direito do turista à designação de substituto em casos de impedimento pessoal justificado e, de outro, a necessidade de resguardar a segurança jurídica e a estabilidade operacional dos prestadores, para que a substituição não implique risco, custo excessivo ou desequilíbrio contratual.

Para tanto, a redação que sugerimos não impõe a obrigatoriedade de aceitação da transferência do contrato de prestação de serviço turístico para outro consumidor em todos os casos, protegendo os prestadores em situações como pacotes com datas fixas, tarifas promocionais intransferíveis ou serviços personalizados com exigências documentais ou sanitárias específicas. Nesse sentido, a proposta remete à regulamentação futura a definição de critérios objetivos, a ser feita pelo Poder Executivo, que poderão incluir prazos para solicitação, hipóteses de recusa justificável, taxas administrativas razoáveis e exigências específicas a serem cumpridas pelo substituto. Assim, a medida assegura previsibilidade e estabilidade às empresas, ao tempo em que protege o consumidor de boa-fé.

No tocante às definições constantes da proposição sob análise, promovemos ajustes importantes. Observa-se que alguns termos não são utilizados no restante do projeto como “país de origem” ou “país hospedeiro”. Alguns dispositivos reproduzem definições já existentes em outras leis, mas de forma desatualizada, como é o caso da definição de prestadores de serviços turísticos, com redação anterior à 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. Por fim, optou-se por suprimir as definições de “país de origem”, “país hospedeiro” e “turista”, originalmente constantes do projeto, por não serem utilizadas em nenhum outro dispositivo da norma. Tais termos, embora inspirados em modelos internacionais, não se harmonizavam plenamente com a técnica legislativa nacional e poderiam comprometer a clareza e a funcionalidade do texto legal.

A obrigação de disponibilização do Código de Defesa do Turista em três idiomas foi substituída pela exigência de disponibilização de um manual bilíngue, em linguagem acessível, elaborado pelo órgão competente do Poder Público federal. Esse manual deverá conter os direitos fundamentais do consumidor turista e as formas mais apropriadas de exigí-los. Trata-se de solução mais adequada, pois o manual organiza, de forma clara e prática, orientações relevantes para o turista, eliminando a complexidade da lei e facilitando sua compreensão. Além disso, os prestadores de serviços turísticos poderão disponibilizar o manual fisicamente em seus estabelecimentos ou, alternativamente, informar o endereço eletrônico em que o material esteja disponível.

Com o objetivo de conferir maior segurança jurídica à aplicação da nova legislação, também foi incluído o art. 7º no substitutivo, o qual remete expressamente às penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor para os casos de descumprimento das disposições estabelecidas na presente



lei. A medida reforça a vinculação entre os dois diplomas legais e evita a criação de sanções paralelas, assegurando coerência normativa e a adequada aplicação das regras de responsabilização.

Por outro lado, achamos por bem retirar 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.

Por fim, foram acolhidas as seguintes sugestões apresentadas pelo Ministério do Turismo:

- A alínea h do art. 3º passou a prever a regulamentação da obrigação de informar sobre riscos, medida que permite padronização técnica e reduz a margem para disputas judiciais.
- Na alínea i, a informação sobre acessibilidade foi condicionada à aplicabilidade concreta do caso, resguardando situações em que o prestador não dispõe de estrutura adequada.
- A alínea l foi ajustada para prever a transferência contratual apenas quando compatível com o serviço, protegendo os prestadores em casos de serviços



personalizáveis, intransferíveis ou sujeitos a regras específicas.

- O inciso III do art. 3º, que previa regras detalhadas e obrigatórias para o uso do vale-compra, foi substituído por cláusula que permite a negociação caso a caso, considerando a vontade do turista e do prestador, mantidas as garantias do Código de Defesa do Consumidor.
- O art. 6º foi reformulado para vincular os deveres dos prestadores à sua razoabilidade e capacidade operacional, o que também foi reforçado por parágrafo único.
- O inciso XII do art. 5º, que trata do eventual retorno de turistas estrangeiros ao Estado de origem, também foi reformulado para condicionar essa medida à regulamentação específica e à disponibilidade orçamentária, preservando a discricionariedade do Poder Executivo.

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.

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



2025-6981



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD250278254300>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Romero Rodrigues



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 institui o Código Brasileiro de Defesa do Turista, dispondo sobre os direitos de turistas nacionais e estrangeiros, e estabelece a Política de Assistência ao Turista em Situações Emergenciais, abrangendo medidas de apoio a serem adotadas pelo Poder Públicos e pelos prestadores de serviços turísticos.

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, conforme regulamento;
- i) a acessibilidade para pessoas com deficiência, quando o caso;
- 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, quando compatível com o serviço ofertado, conforme regulamentação;



l) canais de reclamação e métodos alternativos de resolução de conflitos;

m) contatos dos órgãos públicos competentes em caso de 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, o prestador poderá, mediante acordo com o consumidor, oferecer formas alternativas de compensação, inclusive por meio de vale-compra, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e de regulamentação específica.

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;

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

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, observada regulamentação específica e limites orçamentários disponíveis;

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 Os 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, deverão, quando possível e observado o princípio da razoabilidade:

- 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.

Parágrafo único. As obrigações previstas neste artigo deverão ser aplicadas observando-se a viabilidade operacional e os limites da atuação do prestador.

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, manual bilíngue com linguagem acessível 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 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



2025-6981

