

COMISSÃO DE TURISMO

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA COMISSÃO DE TURISMO 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 28 de maio de 2025.

Deputado MARCELO ÁLVARO ANTÔNIO
Presidente

