



TERMO DE COMPROMISSO

A Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor - **PROCON/MS**, órgão integrante da Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho – SEDHAST, de um lado, ora representado pelo Superintendente Marcelo Monteiro Salomão, e, de outro lado, a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Estado de Mato Grosso do Sul – **ABIH-MS**, representado por seu Presidente Marcelo Mesquita, **ABAV MS** - Associação Brasileira das Agências de Viagens do MS (Ney Gonçalves), **ABAETUR** - Associação das Agências de Ecoturismo de Bonito MS (Gustavo Diniz Romeiro), **ABH** - Associação Bonitense de Hotelaria (Gitane Dias Klain), **ATRATUR** - Associação dos Atrativos Turísticos de Bonito e Região (Guilherme Miguel Poli), **ACERT** - Associação Corumbaense das Empresas Regionais de Turismo (Luiz Antonio Martins), **CAMPO GRANDE DESTINATION** (Camila Fernandes) e **VISIT PANTANAL** (Cristina Moreira), tudo sob a anuência da **Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul – FUNDTUR**, representada por seu Diretor Presidente, Bruno Wendling, por meio do presente expediente e considerando os seguintes aspectos:

- a) a situação extraordinária de pandemia mundial causada pelo Novo Coronavírus (causador da COVID-19) a qual exige, mais que de costume, equilíbrio, razoabilidade e boa-fé nas relações de consumo;
- b) a necessidade de se proteger tanto os interesses dos consumidores, dada a sua vulnerabilidade e hipossuficiência, quanto dos estabelecimentos hoteleiros do Estado de Mato Grosso do Sul;
- e,
- c) as reservas de hospedagem já confirmadas pelos consumidores e que, eventualmente, podem ser prejudicadas pela necessidade de suspensão temporária da prestação dos serviços pelas empresas do setor.

Firmam o presente **Termo de Compromisso** para o fim de estabelecer que, aos clientes diretamente afetados, será garantida a possibilidade de escolha, dentre as opções abaixo:

1. DIREITO À REMARCAÇÃO DE RESERVA SEM INCIDÊNCIA DE MULTA

Os consumidores que optarem por usufruir da estrutura do hotel escolhido em outra data deverão remarcar a reserva no prazo de 12 (doze) meses, a contar da revogação do estado de calamidade pública nacional (Decreto Federal



SECRETARIA DE ESTADO DE DIREITOS HUMANOS ASSISTÊNCIA SOCIAL E TRABALHO-SEDHAST
Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON/MS

nº 06/2020, de 20 de março de 2020).

Aquelas reservas consideradas de alta temporada (fruição nos meses de dezembro, janeiro e julho) poderão ser usufruídas em qualquer oportunidade, desde que observado o prazo para a remarcação; já as reservas feitas para os períodos de baixa temporada só poderão ser usufruídas na mesma baixa temporada, observando-se, em todos os casos, as categorias de quartos inicialmente contratadas.

2. DIREITO À SUBSTITUIÇÃO POR OUTRO SERVIÇO SEMELHANTE

Fica estipulada, igualmente, a possibilidade de que os consumidores alterem suas reservas para outro estabelecimento hoteleiro de igual categoria 'do mesmo grupo empresarial', desde que a opção seja exercida no prazo de 12 (doze) meses, a contar da revogação do estado de calamidade pública, de acordo com as regras de temporada e categorias contratadas.

3. DIREITO AO CRÉDITO

Aos consumidores que não desejaram a remarcação nem a substituição para fruição em outro estabelecimento nos termos acima propostos será concedido crédito no valor integral contratado para ser utilizado no período de 12 (doze) meses, a contar da revogação do estado de calamidade pública, sem que haja qualquer desconto ou multa aplicada em desfavor do consumidor.

4. DIREITO AO REEMBOLSO

Os consumidores que optarem pelo cancelamento da reserva e pela obtenção do reembolso integral do valor pago deverão o fazer de forma expressa, comunicando sua opção ao estabelecimento contratado dentro do prazo de até 6 (seis) meses a contar da revogação do estado de calamidade pública.

O reembolso, como já dito, será integral, isto é, sem aplicação de multas ou qualquer desconto.

O fornecedor, contudo, não estará obrigado a fazer o ressarcimento em parcela única. Assim, as partes negociarão a quantidade de prestações para o completo reembolso, limitando-se desde logo o prazo máximo em 12 (doze) parcelas.

Essa negociação deverá ser pautada nos princípios da boa-fé, do equilíbrio contratual e da lealdade, conforme dispõe o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal 8.078/90).

5. PASSAGENS AÉREAS

PROCON/MS

Rua 13 de Junho, nº 930 - Centro

CEP 79.002-430 - Fone: (67) 3316-9804 - Fax: 3316-9842

e-mail: gabinete@procon.ms.gov.br / Site:www.procon.ms.gov.br

emp



SECRETARIA DE ESTADO DE DIREITOS HUMANOS ASSISTÊNCIA SOCIAL E TRABALHO-SEDHAST
Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON/MS

A Medida Provisória nº 925/2020, de 18 de março de 2020, define que o prazo para o reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas será de 12 (doze) meses, observadas as regras do contrato e mantida a assistência material.

Os consumidores que aceitarem crédito para utilização no prazo de 12 (doze) meses, contado da data do voo contratado, ficarão isentos das penalidades contratuais. A diretriz vale para as passagens compradas até 31 de dezembro de 2020.

6. OUTROS SETORES DO TURISMO

A Medida Provisória nº 925/2020 também servirá de base para as negociações com os demais setores, obedecidas as respectivas peculiaridades.

As Agências de Viagens, ainda que as empresas não sejam as responsáveis pelo problema, é fundamental que prestem orientação e estejam abertas a negociar soluções viáveis e satisfatórias.

É dever das empresas agir com razoabilidade, sempre considerando que o Código de Defesa do Consumidor determina que a proteção da saúde e segurança é um direito básico do consumidor, que é a parte mais vulnerável da relação de consumo.

7. GARANTIA DA REMUNERAÇÃO DOS AGENTES DE VIAGENS

A remuneração da agência de viagens, por cada serviço intermediado é devida e deve ser garantida com total lastro legal, desde que demonstrada a efetiva prestação dos serviços pela agência, somada ao fato de que as agências de viagens vêm sendo um dos players da cadeia de fornecimento que atua incansavelmente nas tratativas para seus clientes, junto aos fornecedores dos serviços envolvidos, na tentativa dos melhores encaminhamentos e soluções para seus clientes, observados os compromissos expressos neste termo.

8. CANCELAMENTOS, REMARCAÇÕES E REEMBOLSO

Intermediaremos, com equilíbrio, todas as relações tanto para com nossos fornecedores, como para com nossos clientes. E como se trata de vários produtos numa mesma venda, ou, até mesmo, vários fornecedores, analisaremos caso a caso. Mas sempre procurando um meio termo entre as partes, observando-se, é claro, cada um dos itens estabelecidos e pactuados no presente termo de compromisso.

Por derradeiro, as partes se declaram cientes de que se trata de um momento ímpar, de crise, ocasionada pela mencionada pandemia do Novo Coronavírus, em que nem o consumidor e nem mesmo o fornecedor são responsáveis ou concorreram, de qualquer forma, para a situação que deu origem



SECRETARIA DE ESTADO DE DIREITOS HUMANOS ASSISTÊNCIA SOCIAL E TRABALHO-SEDHAST
Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON/MS

às mudanças nas reservas sob comento, se justificando, por isso, a excepcionalidade das medidas contidas neste termo.

E, por estarem certos das condições e compromissos acima ajustados, as partes subscrevem o presente termo.

Campo Grande/MS, 30 de março de 2020.

Marcelo Monteiro Salomão

Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor/**PROCON-MS**

Bruno Wendling

Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul – **FUNDTUR**

Marcelo Mesquita

ABIH-MS – Assoc. Brasileira da Indústria de Hotéis do Est.de Mato Grosso do Sul

Ney Gonçalves

ABAV MS - Associação Brasileira das Agências de Viagens do MS

Gustavo Diniz Romeiro

ABAETUR - Associação das Agências de Ecoturismo de Bonito MS

PROCON/MS

Rua 13 de Junho, nº 930 - Centro
CEP 79.002-430 - Fone: (67) 3316-9804 - Fax: 3316-9842
e-mail: gabinete@procon.ms.gov.br / Site:www.procon.ms.gov.br



SECRETARIA DE ESTADO DE DIREITOS HUMANOS ASSISTÊNCIA SOCIAL E TRABALHO-SEDHAST
Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON/MS

DocuSigned by:

Gitane Dias Klain

C2245DCEFA2F4AF...

Gitane Dias Klain

ABH - Associação Bonitense de Hotelaria

Guilherme Miguel Poli

ATRATUR - Associação dos Atrativos Turísticos de Bonito e Região

Luiz Antonio Martins

ACERT - Associação Corumbaense das Empresas Regionais de Turismo

Camila Fernandes
CAMPO GRANDE DESTINATION

Cristina Moreira
VISIT PANTANAL

PROCON/MS

Rua 13 de Junho, nº 930 - Centro
CEP 79.002-430 - Fone: (67) 3316-9804 - Fax: 3316-9842
e-mail: gabinete@procon.ms.gov.br / Site:www.procon.ms.gov.br