



ISSN: 2230-9926

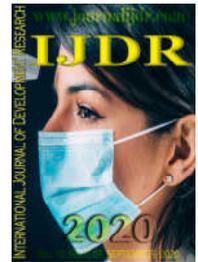
Available online at <http://www.journalijdr.com>

IJDR

International Journal of Development Research

Vol. 10, Issue, 09, pp. 40138-40141, September, 2020

<https://doi.org/10.37118/ijdr.19976.09.2020>



RESEARCH ARTICLE

OPEN ACCESS

TURISMO E DIREITO: IMPASSES E ALTERNATIVAS NA CONTEMPORANEIDADE

Flaviano Oliveira Fonsêca^{1,*} and Claudia de Oliveira Fonseca²

¹Doutor em Filosofia pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Mestre em Desenvolvimento Sustentável pelo CDS, Universidade de Brasília (UnB). Membro Permanente do Programa de Pós Graduação de Mestrado Profissional em Turismo (PPMTUR) do Instituto Federal de Sergipe (IFS). Vinculado ao PPD (Programa de Produtividade Docente/Propex/IFS). Professor Associado. Nível D2, EBTT

²Doutoranda em Direito pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Mestra em Direito pela Universidade de Brasília (UnB). Professora Assistente da Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia (UESB). Advogada

ARTICLE INFO

Article History:

Received 22nd June 2020

Received in revised form

14th July 2020

Accepted 26th August 2020

Published online 29th September 2020

Key Words:

Direito, Pandemia,
Turismo, Relação Jurídica
De Consumo.

*Corresponding author:

Flaviano Oliveira Fonsêca

ABSTRACT

Neste ensaio, discutimos a questão do cancelamento das viagens da parte dos turistas e viajantes tendo em vista salvaguardar os valores que já tinham sido pagos aos fornecedores de produtos e serviços no contexto imposto pela COVID-19. E, além disso, o desafio de como equacionar a sobrevivência das empresas do setor de turismo, segmento essencial para o desenvolvimento de um país, com os direitos dos consumidores, que já tinham realizado reservas de passagens aéreas e hospedagem. O processo de realização de uma análise mais aprofundada deste caso justifica-se pela necessidade de buscar uma alternativa que garantisse o respeito aos direitos dos envolvidos nessa situação de conflito, considerando a edição da Medida Provisória nº 948 no mês de abril de 2020 que, após aprovada pelo Congresso Nacional foi convertida na Lei 14.046 de 24 de agosto de 2020, face a uma possível violação do que está previsto no artigo 6º, I do Código de Defesa do Consumidor, que é direito básico do consumidor “a proteção da vida, saúde e segurança”. Por fim, chegou-se à conclusão que importa buscar um mínimo de equilíbrio ao preservar os interesses das duas partes envolvidas nessa relação jurídica, quais sejam: salvaguardar os direitos dos turistas e viajantes e, também, manter a saúde financeira das empresas do setor em questão.

Copyright © 2020, Flaviano Oliveira Fonsêca and Claudia de Oliveira Fonseca. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Citation: Flaviano Oliveira Fonsêca and Claudia de Oliveira Fonseca. 2020. “Turismo e direito: impasses e alternativas na contemporaneidade”, *International Journal of Development Research*, 10, (09), 40138-40141.

INTRODUCTION

A atual crise sanitária mundial tem afetado inúmeras áreas da vida humana. Iniciada na cidade de Wuhan, na China, no final do ano de 2019, não se poderia imaginar a proporção que essa crise alcançaria e como ela, rapidamente, levaria a um cenário desolador e preocupante. O mundo inteiro teve a possibilidade de acompanhar os primeiros estágios dessa crise e as medidas adotadas pela China para evitar a disseminação do contágio, sendo que os mais difundidos foram o uso de equipamentos de proteção e o confinamento rigoroso. A partir da China, a crise tomou proporção mundial e chegou ao Brasil. Não muito diferente do que aconteceu em outros países, a crise se propagou, rapidamente, atingindo os mais diversos setores de produção de serviços. Desde então, foram momentos de muitas dificuldades, angústias e incertezas, uma vez que ainda não se tem uma alternativa médica eficaz para o tratamento dessa enfermidade.

Foi preciso parar: a recomendação principal na tentativa de diminuir a curva de contaminação foi a interrupção das atividades não essenciais. Nesse contexto, as viagens precisaram ser interrompidas, sejam viagens por motivo profissional ou por questões de entretenimento e lazer, face ao agravamento do risco de contaminação nos meios de transporte ou até mesmo nas localidades de destino, mesmo não se tratando de regiões com alta incidência da doença. Nesse contexto, as atividades de turismo, seja por motivo de lazer, seja em decorrência do exercício de atividade profissional, precisaram ser interrompidas e uma série de questões surgiram a partir desse momento. Com o número de infectados avançando rapidamente e ainda sem uma forma de conter a disseminação da infecção, o Brasil viu muitos países fecharem as suas fronteiras para visitantes brasileiros, impossibilitando a manutenção de viagens previamente programadas. Além das viagens internacionais, a insegurança com o medo de contaminação e com as dificuldades de hospedagem e etc., fez

com que muitos brasileiros desistissem de viagens locais já programadas, o que gerou um problema a ser resolvido: como fazer o cancelamento da viagem sem perder os valores que já tinham sido pagos aos fornecedores de produtos e serviços?

E além disso, como equacionar a sobrevivência das empresas do setor de turismo, setor essencial para o desenvolvimento de um país, com os direitos dos consumidores, que já tinham realizado reservas de passagens aéreas e hospedagem?. Nesse contexto, com o propósito de buscar uma alternativa que garantisse o respeito aos direitos dos envolvidos nessa situação de conflito, foi editada pelo governo brasileiro, a Medida Provisória nº 948 em abril de 2020, que após apreciação do Congresso Nacional foi convertida na Lei 14.046 de 24 de agosto de 2020. A proposta do presente estudo é fazer uma breve análise desses diplomas legislativos e o tratamento conferido aos direitos do consumidor e os seus impactos sobre a relação do turismo, setor essencial para o desenvolvimento econômico global.

MÉTODOS E MATERIAIS

A metodologia utilizada para o presente estudo foi do tipo exploratória/descritiva amparada na investigação bibliográfica e documental. A investigação bibliográfica foi pautada pela análise de obra da área jurídica que versa, especificamente, sobre direito do consumidor. A pesquisa documental, por sua vez, foi centrada na análise de atos normativos que tratam da relação pandemia e direitos e deveres do consumidor e fornecedor de produtos e serviços. Foram objeto de estudo dois diplomas legislativos: a) a Medida Provisória nº 948, editada pelo governo Federal no mês de abril de 2020 com o propósito de regulamentar o cancelamento de serviços, reservas e eventos no setor de Turismo e Cultura; b) a Lei 14.046 de 24 de agosto de 2020, objeto da conversão da Medida Provisória nº 948 de 2020. Todos dois diplomas normativos foram aprovados com o propósito de regulamentar o adiamento e /ou o cancelamento de serviços, reservas e eventos das áreas de turismo e de cultura, em virtude do estado de calamidade pública em decorrência da grave crise sanitária vivenciada mundialmente e que atinge o Brasil desde o primeiro trimestre do ano de 2020.

DISCUSSÃO E RESULTADOS

A pandemia se tornou uma realidade desafiadora no Brasil, desde o primeiro trimestre do ano de 2020, quando, ainda no mês de março, começou o aumento da incidência de casos em todo o território brasileiro. Trata-se de uma circunstância nova, nunca antes imaginada, que coloca a população em uma situação totalmente desconhecida. É tudo motivo de questionamento: não se sabe até quando será necessário conviver com esse inimigo desconhecido; até quando deverá ser mantido o distanciamento social, com grave implicação para o *trade* turístico; ainda não se conhece as implicações futuras para quem contraiu a doença e por quanto tempo elas precisarão ser suportadas e /ou administradas. O que vem se tornando realidade desde então, e se encontra no conhecimento geral da população brasileira são algumas consequências desastrosas e já reveladas / percebidas há um tempo: vidas ceifadas, forçando inúmeras famílias conviverem com a dor da separação precoce; o desemprego e a consequente queda no padrão de vida; a perda de parte da renda da população brasileira, entre outros agravamentos.

Além dessas situações ocasionadas pela pandemia, é importante mencionar o impacto sobre o turismo, tanto o turismo doméstico quanto o turismo internacional. Com o avanço no número de contaminações no mundo inteiro, alguns países decidiram pelo fechamento das fronteiras, evitando receber visitantes de outros países, principalmente, de países gravemente afetados pela nova doença. Também o turismo interno sofreu grande impacto, uma vez que a preocupação com o risco de contaminação levou inúmeros brasileiros a decidirem pelo cancelamento ou remarcação de suas viagens já programadas. Na tentativa de evitar uma maior proporção dos problemas e uma acentuada crise no setor de turismo, o governo federal editou uma Medida Provisória, com o propósito de disciplinar o tratamento das relações contratuais que já tinham sido pactuadas entre consumidor e fornecedor de produtos e serviços, no âmbito das relações de consumo, e que em virtude dos riscos de contaminação já não estavam mais no interesse de quem as tinha celebrado. Durante o seu prazo de vigência, a Medida Provisória nº 948 foi submetida à apreciação do Congresso Nacional, tendo sido aprovada e convertida na Lei 14.046 de 24 de agosto de 2020. A Medida Provisória estabelecia as hipóteses de cancelamento de serviços, reservas e eventos culturais, em razão da emergência de saúde pública de reflexo internacional. Segundo o diploma normativo, na hipótese de cancelamento de serviços, de reservas e de eventos o prestador desses serviços não estaria obrigado a reembolsar os valores dispendidos pelo consumidor, devendo, contudo, adotar uma de três posturas: a) assegurar a remarcação dos serviços, reservas e eventos cancelados; b) garantir a disponibilização do crédito para uso ou abatimento na aquisição de outros serviços oferecidos pelo mesmo fornecedor; c) apresentar outra possibilidade de acordo, a ser formalizado com o consumidor.

Escolhendo a primeira hipótese, seria assegurado ao consumidor a utilização do crédito em momento posterior, desde que respeitada a sazonalidade, os valores dos serviços inicialmente contratados e o respeito ao prazo de doze meses, contados a partir do encerramento do estado de calamidade pública. Quando a opção do consumidor for pela garantia do direito ao crédito, esse poderá ser utilizado no mesmo prazo de doze meses, contado a partir da data de encerramento da crise sanitária. E, finalmente, caso as partes não chegassem a um acordo, conforme as hipóteses estabelecidas, deveria o prestador dos serviços contratados reembolsar o consumidor no mesmo valor recebido, também no lapso temporal de doze meses, a partir do encerramento do estado de calamidade, com a devida atualização monetária, conforme a legislação brasileira vigente. A Medida Provisória, após apreciação e aprovação do Congresso Nacional, foi convertida na Lei 14.046 de 24 de agosto de 2020, com algumas modificações, conforme se verá a seguir. O artigo 1º da Lei apresenta a primeira modificação em relação à Medida Provisória, ao mencionar a aplicação do novo diploma normativo não somente à hipótese de cancelamento de serviços, mas também quando se tratar de adiamento da prestação de serviços. Enquanto a MP estabelecia que caso o acordo entre consumidor e fornecedor não se realizasse, o fornecedor deveria efetuar o reembolso da quantia devida no prazo de 12 meses, a partir do encerramento do estado de calamidade pública, a Lei não conta com essa previsão. A disposição contida na Lei é que esse reembolso só deverá ocorrer se o fornecedor ficar impossibilitado de realizar a remarcação do serviço ou a disponibilização do crédito. Portanto, ficará afastada a hipótese de reembolso se o fornecedor colocar essas

duas opções à disposição do consumidor. E, se em virtude de impossibilidade da remarcação ou disponibilidade do crédito, acontecer o reembolso, desse total o fornecedor está autorizado a efetuar o desconto referente aos serviços de agenciamento e intermediação prestados ao consumidor. Essa nova regra tem sido entendida como ainda mais prejudicial ao consumidor do que a norma contida na Medida Provisória. A nova legislação, embora tenha pensado em disciplinar a situação com equilíbrio foi alvo de questionamento de juristas. O ponto central das críticas é que o cancelamento das reservas de hospedagem e viagens com essas limitações viola o que está previsto no artigo 6º, I do Código de Defesa do Consumidor, que é direito básico do consumidor “a proteção da vida, saúde e segurança”. Assim, o entendimento dos estudiosos do direito do consumidor é que o cancelamento das reservas já efetuadas e ou pagas deve ser permitido, sem prejuízo ao consumidor, uma vez que a manutenção da viagem programada mostra um risco iminente à vida, à saúde e segurança do viajante. E, como prevê o ordenamento jurídico brasileiro, o risco pelo exercício da atividade econômica deve ser suportado por quem a exerce, no caso, o fornecedor dos produtos e serviços.

Como se está argumentando, importa destacar mais uma vez que o setor turístico deverá encontrar alternativas viáveis para a consecução dos seus negócios e que possam alinhar bem o estrito rigor das normas de segurança sanitária ao desenvolvimento socioeconômico para o setor. Com vistas a garantir esse binômio segurança-desenvolvimento econômico, a Organização Mundial do Turismo publicou um documento com recomendações fundamentais com vistas a um reinício seguro e sustentável para o *trade turístico*, como veremos a seguir.

O turismo de negócios e de lazer: seguro e sustentável em tempos de pandemia: De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), é improvável a erradicação do novo coronavírus em tempo inferior a dois anos, ao tempo em que reduz também, as expectativas para uma vacina eficaz capaz de combater a SARS-CoV-2 em escala universal/global antes de 2022. Nesse contexto é que se impõe com urgência uma resposta ao propósito dessa discussão, qual seja: como garantir a proteção dos direitos dos turistas sem macular a sua integridade sanitária, física ou social? Para responder a esse desafio imperativo a Organização Mundial do Turismo (OMT), publicou no dia 28 de maio de 2020 um documento intitulado *Global Guidelines to Restart Tourism* com um conjunto de diretrizes capazes de guiar uma retomada das atividades do segmento e que tal reinício seja: seguro e sustentável. Esse trabalho foi realizado em consulta com o Comitê Global de Crise do Turismo. O objetivo final implica: apoiar os governos, alinhar o setor privado na resposta à crise e restaurar a confiança dos viajantes por meio de protocolos de segurança.

Seguindo essa linha de raciocínio, a OMT analisa que o ano de 2020 tem sido uma experiência catastrófica para o setor, devido a pandemia provocada pela COVID-19. De fato, como está sendo analisado, as restrições de viagens provocaram queda de 97% no movimento de turistas internacionais no mês de abril, após uma retração de 55% em março. Com isso, a perda para o setor acumulou a cifra de aproximadamente 195 bilhões de dólares (1,03 trilhão de reais) em moeda nacional. Com isso, evidencia-se o esforço da OMT que, sem delongas, entrou em ação com orientações globais para direcionar as novas práticas, visando reatar a confiança e promover um

reinício seguro e sustentável ao turismo. O documento em análise propõe investir em valores e virtudes inerentes à atividade turística, tais como: solidariedade, confiança, resiliência, sustentabilidade, segurança, responsabilidade, dentre outros. Com a perspectiva de retomada ao trabalho das atividades turísticas, deve-se levar em consideração a influência da mídia na autoestima tanto dos trabalhadores da área, quanto das pessoas que voltarão a viajar. A sensação de insegurança será uma constante no cotidiano das pessoas, por isso, as campanhas devem ser incisivas e veementes na ideia de retorno à normalidade sem medo, mas com total e irrestrito seguimento aos protocolos de segurança, tendo presente não descuidar do imperativo de proteção à vida, saúde e segurança dispostos no Código de Defesa do Consumidor no artigo 6º, I, como mencionado anteriormente e, no caso em questão, no contexto das imposições da pandemia.

Considerações Finais: A gestão e a governança do turismo para o tempo de pós-pandemia terão que ser reinventadas em condição *sinequa non*, ou seja, sem a qual não é possível falar em turismo. Para tanto, a gestão terá que se mostrar afeita e garantidora dos direitos das partes envolvidas quais sejam: o turista e os negócios turísticos pois não se pode tratá-los em separado, antes ao contrário, são as duas faces de uma mesma moeda. Dito com outras palavras: importa resguardar os direitos dos turistas e também a sua integridade sanitária como direitos irrenunciáveis bem como nas suas relações comerciais que implicam na justa administração dos possíveis conflitos de interesses ocasionadas pela pandemia, sem perder de vista a dimensão de manutenção das empresas e negócios turísticos que envolvem garantia de serviços à população em geral, a manutenção de postos de trabalhos e, também, os meios que possibilitam a efetiva realização de sonhos e legítimos desejos dos turistas.

No que diz respeito à nova legislação brasileira, publicada com o propósito de melhor regulamentar essa situação excepcional vivenciada em escala mundial, é verdade que aconteceu uma enxurrada de críticas à aprovação das normas legais, por se entender que causava um prejuízo evidente para o consumidor que não teria o direito ao reembolso do valor dispendido com aquela contratação que não poderia ser usufruída de imediato e, não se sabe quando terá condições para fazê-lo. Por outro lado, também é possível encontrar os que defendem a postura adotada pelos Poderes Executivo e Legislativo com a normatização, que apesar de não ter sido aplaudida pela maioria dos consumidores, busca um mínimo de equilíbrio ao preservar os interesses das duas partes envolvidas nessa relação de consumo, face à importância de manter a saúde financeira das empresas do setor de hotelaria e turismo durante esse período de crise sanitária. Essa segunda posição mostra-se mais razoável, por veicular um posicionamento dotado de equilíbrio e ponderação ao tratamento de uma situação totalmente nova e inesperada, que exige o cumprimento de medidas de distanciamento social, impossibilitando a realização das viagens previamente programadas no padrão necessário de segurança.

REFERÊNCIAS

BENI, Mário Carlos. Gestão do turismo na vida das pessoas, nos ambientes de negócios e nos destinos turísticos. Youtube. 23 jun. 2020. Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=10etz0Xh5v8>. Acesso em 25 jun. 2020.

- _____. (1998). Análise Estrutural do Turismo. São Paulo: SENAC/SP.
- BRASIL. Lei nº na Lei 14.046 de 24 de agosto de 2020. Conversão, com alteração, da Medida Provisória nº 948 de 8 de abril de 2020. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25 de agosto de 2020, p. 04.
- BRASIL. *Medida Provisória nº 948 de 8 de abril de 2020*. Diário Oficial da União, Poder Executivo. Brasília, DF, 08 de abril de 2020, p. 01.
- GARCIA, Leonardo. (2020). Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo. 15ª edição revista, atualizada e ampliada. Salvador, Editora Juspodivm.
- OMT. Guia de Desenvolvimento do Turismo Sustentável. Porto Alegre: Bookman, 2003.
- SBPC- Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência. Disponível em <http://portal.sbpcnet.org.br/noticias-observatorio-do-coronavirus/>. Acesso em 12 de Set. de 2020.
- WTO- World Tourism Organization. Global Guidelines to Restart Tourism. Disponível em: <https://omtglobal.com/>. Acesso em 30 de Ago. de 2020.
