

## AO PROCON – SP

Rua Barra Funda, nº 970 – Térreo.

Barra Funda, São Paulo/SP.

São Paulo, 31 de março de 2020.

As entidades, **ABIH-SP - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS DO ESTADO DE SÃO PAULO, FOHB - FORUM DE OPERADORES HOTELEIROS DO BRASIL, RESORTS BRASIL - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE RESORTS e BRAZILIAN LUXURY TRAVEL ASSOCIATION – BLTA** com sede em São Paulo/SP, por seus Presidentes, diante da situação extraordinária de pandemia mundial que exige equilíbrio, razoabilidade e boa-fé nas relações de consumo, e ciente da necessidade de proteger tanto os interesses dos estabelecimentos hoteleiros do Estado de São Paulo quanto os interesses dos consumidores, que são a parte hipossuficiente nesta relação, vêm à presença o órgão de proteção aos consumidores, de seus associados e dos consumidores em geral, expressar sua **concordância** às políticas e recomendações do PROCON-SP quanto à remarcação, substituição por outro serviço semelhante ou o cancelamento de reserva com o reembolso dos valores pagos, informando que ficam à disposição dos consumidores que tiveram suas reservas de hospedagem atingidas pelo fechamento temporário dos estabelecimentos hoteleiros as opções de remarcação da hospedagem, nas condições abaixo:

- 1) Remarcação de reserva sem incidência de multa: aos consumidores que optarem pela remarcação da reserva, poderão fazê-la, no prazo de 12 (doze) meses depois de vencida a pandemia e encerrado o decreto de calamidade, nas seguintes condições: a compra feita em alta temporada (Dez, Jan e Julho) poderá ser remarcada em qualquer oportunidade; a compra feita em baixa temporada só poderá ser remarcada na mesma baixa temporada, observada as categorias de quarto inicialmente contratada.
- 2) Substituição por outro serviço semelhante: fica estipulada, igualmente, a possibilidade de que os consumidores alterem sua reserva para outro estabelecimento hoteleiro de igual categoria \*do mesmo Grupo Empresarial\*, observado o prazo de 12 meses depois de vencida a pandemia e encerrado o decreto de calamidade, de acordo com as regras de temporada e categoria contratadas.
- 3) Aos consumidores que não desejarem a remarcação ou substituição nos termos acima propostos, será concedido crédito no valor integral contratado para ser utilizado no período de 12 meses, depois de vencida a pandemia e encerrado o decreto de calamidade.

4) Reembolso: aos consumidores que optarem pelo cancelamento da reserva, fica estipulado o direito ao reembolso integral dos valores despendidos, o que ocorrerá após o encerramento do decreto de calamidade e vencida a pandemia do coronavírus (covid-19). O número de parcelas em que o reembolso ocorrerá – que não poderá ser superior a 12 (doze) – dependerá de negociação entre o consumidor e o estabelecimento hoteleiro.

A **ABIH-SP, FOHB, RESORTS BRASIL e BLTA** entendem, assim, estarem respeitados os direitos dos consumidores ao mesmo tempo em que se viabiliza a operação dos estabelecimentos hoteleiros nesse momento de crise, restando evidente, ainda, que os estabelecimentos hoteleiros não são responsáveis e nem concorreram de qualquer forma para a situação que deu origem às alterações e cancelamentos nas reservas.

Certos da compreensão e colaboração de todos, subscrevemo-nos.



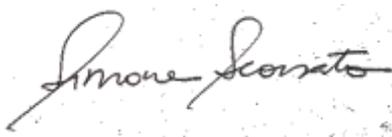
**Ricardo Andrés Roman Junior**  
**Presidente**  
**ABIH-SP - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Estado de São Paulo**



**Orlando de Souza**  
**Presidente Executivo**  
**FOHB - Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil**



**Sérgio Souza**  
**Presidente**  
**Resorts Brasil - Associação Brasileira de Resorts**



**Simone Scorsato**  
**Diretora Executiva**  
**Brazilian Luxury Travel Association (BLTA)**