



## **PESQUISA COMPORTAMENTAL TURISMO NA PANDEMIA**

### **RELATÓRIO TÉCNICO**

Em razão da pandemia do Covid-19, o setor de turismo sofreu um grande impacto já que o isolamento social, medida necessária para tentar minimizar o contágio, impediu suas atividades.

Consumidores que compraram passagens aéreas, pacotes turísticos e serviços afins, se viram impedidos de usufruir o que contrataram e na iminência de possíveis prejuízos.

O Código de Defesa do Consumidor, em geral, prevê que em caso de não cumprimento à oferta é direito dos consumidores terem os valores pagos restituídos, bem como a pleitear eventual perdas e danos.

A situação da pandemia, porém é atípica, pois não foram os fornecedores que deram causa ao não cumprimento da oferta. Trata-se, portanto de uma situação de exceção, havendo, portanto, a necessidade de interpretação da lei, de forma a manter o equilíbrio e a harmonia das relações de consumo.

Em 08/04/2020, a Medida Provisória nº 948, foi editada visando preservar as empresas de turismo e afins e oferecer soluções aos problemas de consumo gerados por essa situação. O acordo entre as partes foi a solução apontada e algumas soluções práticas foram definidas.

Em face desta situação, a Escola de Defesa do Consumidor da Fundação PROCON-SP, por meio do Núcleo de Inteligência e Pesquisas, resolveu investigar o que na prática está ocorrendo nas relações diretas entre consumidores e fornecedores do setor de turismo. Para tanto, uma pesquisa foi realizada e os resultados apresentamos a seguir.



## OBJETIVO

O objetivo da pesquisa é verificar como estão ocorrendo os acordos entre consumidores e fornecedores no setor de Turismo, diante dos problemas decorrentes da pandemia da Covid-19.

## METODOLOGIA

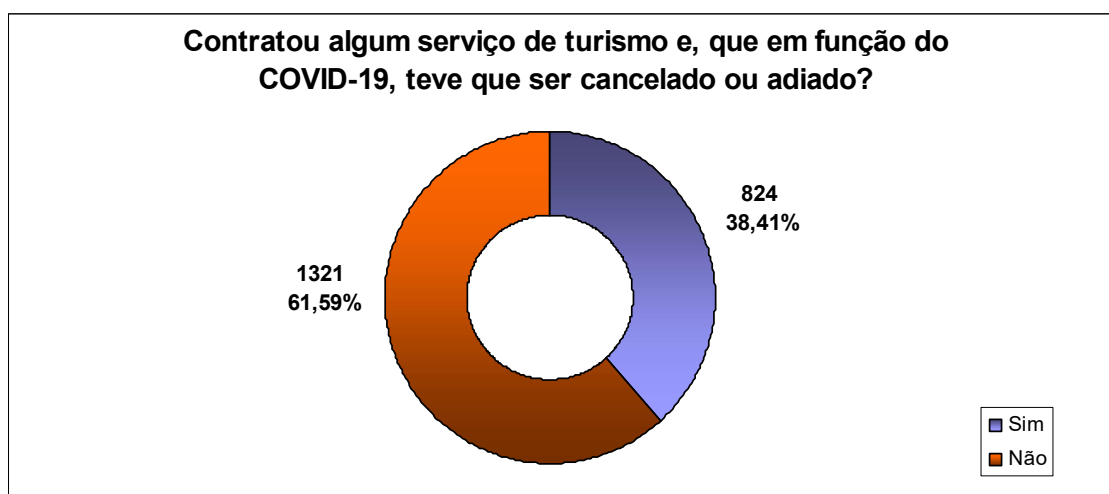
Um questionário estruturado foi disponibilizado entre os dias 14 e 31/07/2020, no site e redes sociais da Fundação PROCON-SP.

## RESULTADOS DA PESQUISA

Responderam à pesquisa **2145** consumidores.

Inicialmente, foi perguntado ao entrevistado se contratou algum serviço que envolva o setor de turismo e, que em função da pandemia da Covid-19, teve que ser cancelado ou adiado (passagens aéreas, estadia em hotéis/pousadas, pacotes turísticos, entre outros).

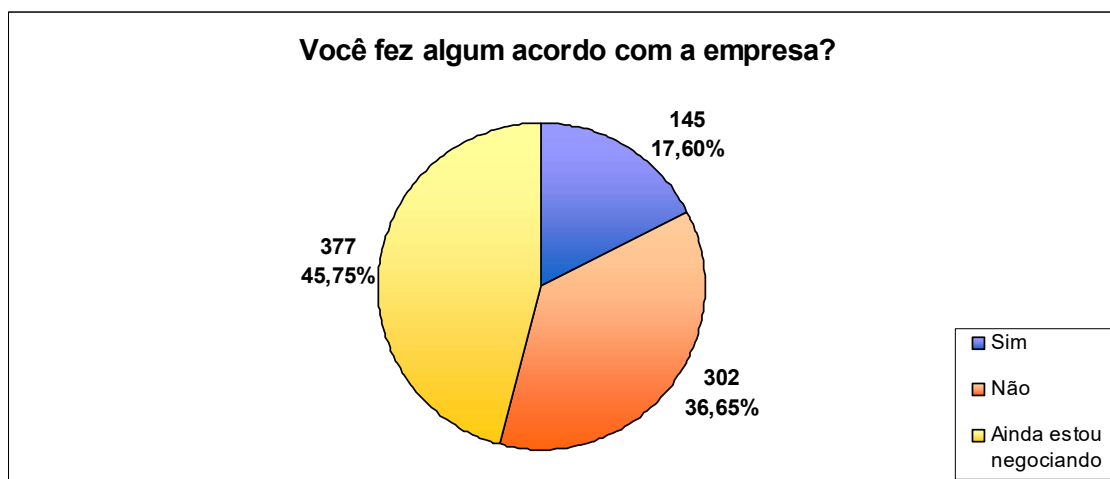
Mais da metade, **61,59% (1321)**, afirmou que não contratou e **38,41% (824)** contrataram.



Base: 2145 entrevistados

Núcleo de Inteligência e Pesquisas - NIP

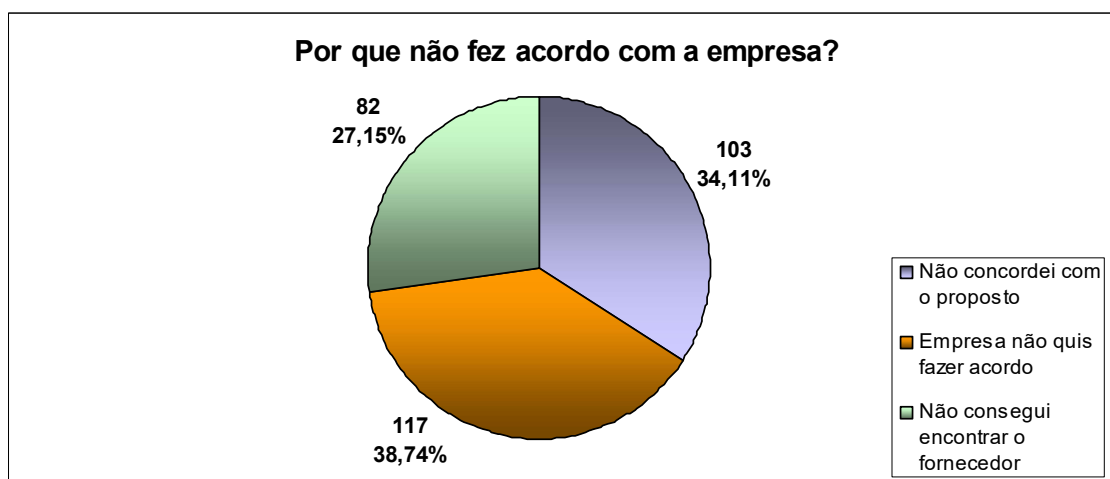
Aos que contrataram, foi questionado se, em face do cancelamento ou adiamento, fez algum acordo com o fornecedor. A maior parte, **45,75% (377)**, ainda está negociando, **36,65% (302)** não fizeram acordo, mas **17,60% (145)** já conseguiram um acordo com o fornecedor.



Base: 824 entrevistados

Núcleo de Inteligência e Pesquisas - NIP

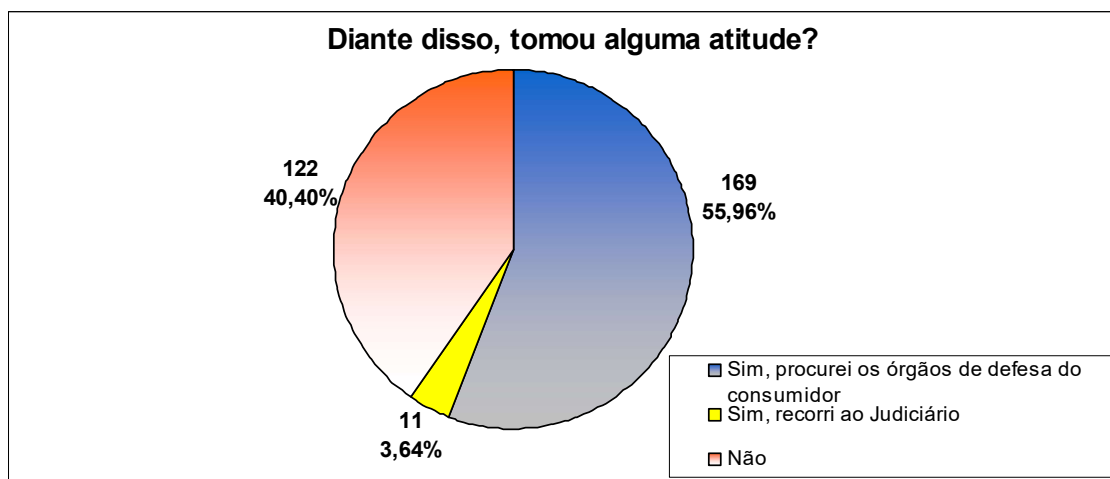
Aos que não fizeram acordo (**302**), foi perguntado o motivo. **27,15% (82)** informaram que não conseguiram contato com a empresa, **38,74% (117)** porque a empresa não quis fazer acordo, e **34,11% (103)** não concordaram com o que foi proposto pelo fornecedor.



Base: 302 entrevistados

Núcleo de Inteligência e Pesquisas - NIP

Aos mesmos consumidores da pergunta anterior, foi questionado se, diante da falta de acordo, tomaram alguma atitude. A maioria, **55,96% (169)**, procurou um órgão de defesa do consumidor e **3,64% (11)** recorreram ao poder judiciário. Porém, **40,40% (122)** não tomaram nenhuma atitude.



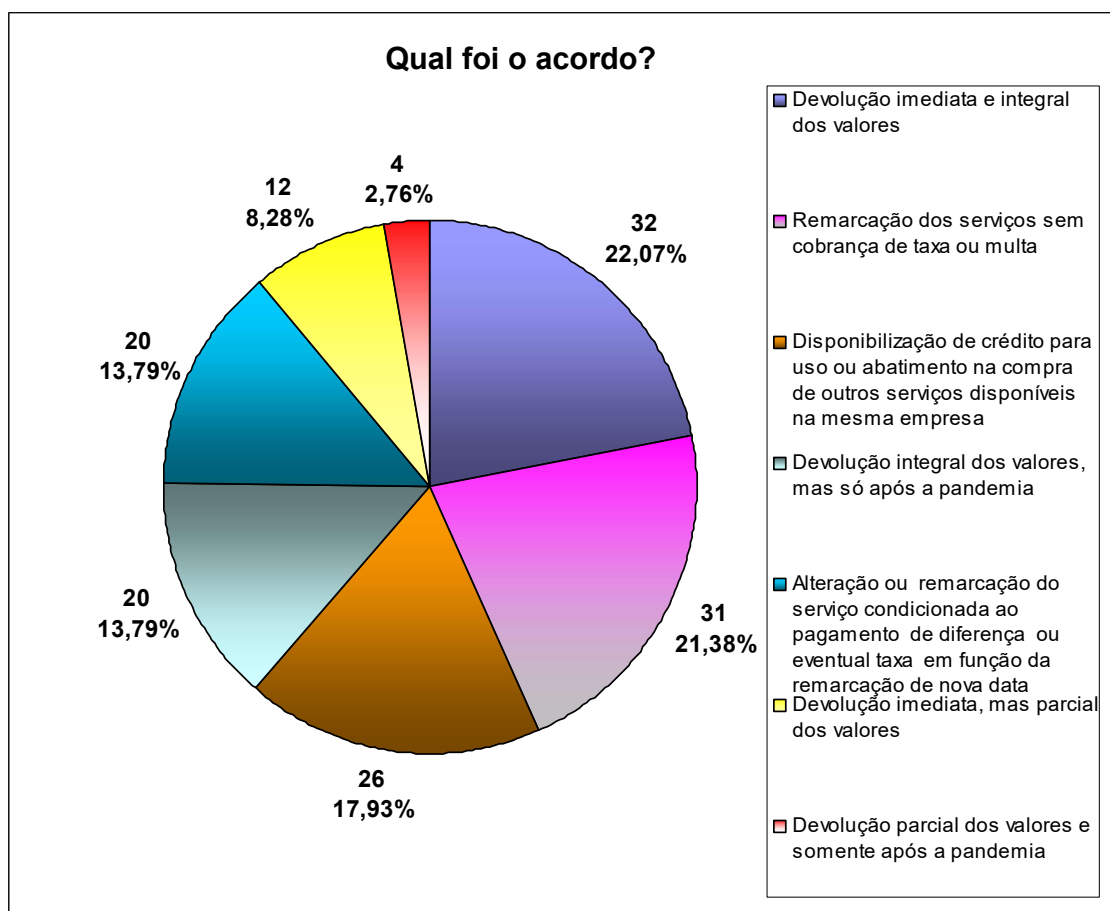
Base: 302 entrevistados

Núcleo de Inteligência e Pesquisas - NIP

Aos que fizeram acordo com o fornecedor, **145**, foi perguntado o que foi acordado. Grande parte obteve a devolução integral dos valores pagos, sendo que **22,07% (32)** tiveram a devolução imediata e **13,79% (20)** terão essa devolução integral somente após a pandemia.

Ainda tiveram a devolução, **8,28% (12)** dos que fizeram acordo, porém, para esses, a devolução apesar de imediata foi parcial. Já para **2,76% (4)** a devolução será parcial somente após a pandemia.

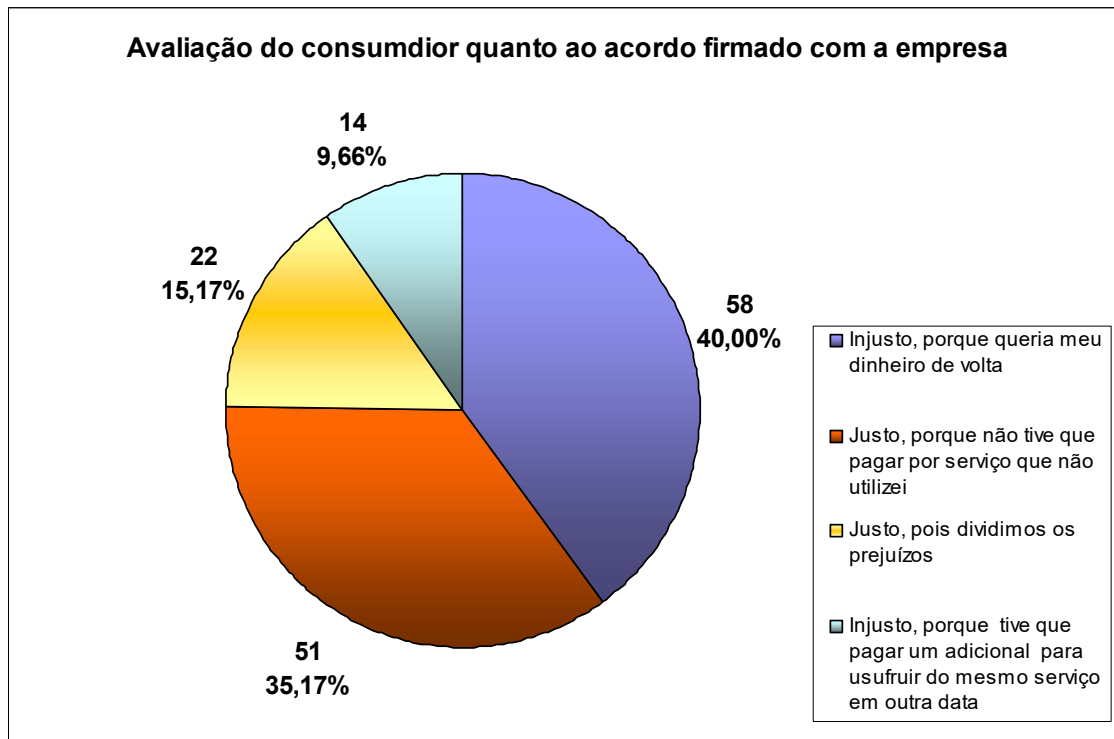
Os demais consumidores, não cancelaram o contrato: **21,38% (31)** acordaram a remarcação dos serviços, sem pagamento de taxa ou multa; **17,93% (26)** aceitaram a disponibilização de crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços disponíveis na mesma empresa e **13,79% (20)** a alteração ou remarcação do serviço condicionada ao pagamento de diferença ou eventual taxa em função da remarcação de nova data.



Base: 145 entrevistados

Núcleo de Inteligência e Pesquisas - NIP

Finalmente, a esses consumidores, foi solicitada uma avaliação do acordo obtido, mas considerando o momento da pandemia em que as empresas ficaram impossibilitadas de prestar o serviço. O maior percentual de respostas, **40,00% (58)**, foi de consumidores que consideraram o acordo injusto porque não foi efetuada a devolução do valor pago; **35,17% (51)** consideraram que o acordo foi justo, uma vez que não tiveram que pagar por um serviço que não utilizou. Outros consumidores também consideraram o acordo justo, **15,17% (22)**, mas por entenderem que os prejuízos foram divididos entre eles e o fornecedor. Por fim, **9,66% (14)** consideraram injusto o acordo porque tiveram que pagar um adicional para usufruir do mesmo serviço em outra data.



Base: 145 entrevistados

Núcleo de Inteligência e Pesquisas - NIP



## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Medida Provisória nº 948 de 08/04/2020 foi editada em razão dos cancelamentos de serviços de reservas de eventos dos setores de turismo e cultura.

A MP dispõe, em linhas gerais, sobre o objeto da presente pesquisa (Turismo) que os prestadores de serviço não são obrigados a reembolsar os valores pagos pelo consumidor, desde que assegurem a remarcação dos serviços, sem custo adicional, taxa ou multa ou, alternativamente, a disponibilização de crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços, reservas e eventos disponíveis na empresa, ou ainda e finalmente, outro acordo a ser formalizado com o consumidor.

Somente se não houver acordo algum, dispõe a MP que o fornecedor deverá restituir os valores recebidos, atualizados monetariamente pelo IPCA-E, no prazo de 12 meses, contado da data de encerramento do estado de calamidade Pública.

Pelo resultado da presente pesquisa, somente 17,60% dos consumidores conseguiram firmar um acordo direto com os fornecedores. Os demais, ou ainda estão negociando ou não conseguiram acordo algum.

Dessa grande maioria de consumidores que não chegaram a um acordo, 34,11% não fizeram acordo porque não concordaram com o que foi proposto. A grande maioria foi pelo fato de não terem sequer encontrado o fornecedor (27,15%) ou porque o fornecedor se recusou a fazer um acordo (38,74%).

Dos consumidores que não conseguiram um acordo, a maioria buscou uma solução junto a um órgão de defesa do consumidor. Um grande percentual de consumidores (40,40%), porém, afirmaram que não tomaram qualquer atitude, abrindo mão de seus direitos.



Vemos assim, que a solução por meio de acordos não está ocorrendo de forma tranquila. São poucos os consumidores que já firmaram acordo com os fornecedores.

E desses que firmaram acordo, verificamos que 46,90% cancelaram o contrato com devolução integral ou parcial dos valores pagos. Os demais consumidores (53,10%) fizeram acordo sem rescindir o contrato, por meio de remarcação com ou sem pagamento de taxas, disponibilização do crédito para usufruir em outra data ou em outros serviços da empresa.

Do primeiro grupo somente 22,07% tiveram a devolução integral e imediata dos valores pagos, o que pela MP, não seria obrigatório. Outros 13,79% também obtiveram um acordo para a devolução integral dos valores pagos, mas terão que aguardar o fim da pandemia. Destacamos que 8,78% afirmaram que obtiveram a devolução imediata, mas parcial, o que indica a cobrança de alguma taxa ou multa de rescisão, o mesmo ocorrendo para 2,76% que além de ter a devolução parcial, somente ocorrerá após a pandemia.

No segundo grupo, as remarcações ocorreram dentro do previsto na MP, porém, vale ressaltar que quando questionamos aos consumidores sobre sua satisfação com o acordo obtido, 9,66% consideraram injusto o acordo porque tiveram que pagar um adicional para usufruir do mesmo serviço em outra data.

Ainda sobre a satisfação dos consumidores com os acordos, 50,34% consideraram os acordos justos, seja porque não tiveram que pagar por serviços que não utilizaram, seja por entenderem que os prejuízos foram divididos entre as partes.

Um grande percentual, porém, 40,00%, consideraram injustos porque fizeram um acordo, mas queriam mesmo era a devolução do que foi pago.





## **ORIENTAÇÕES AOS CONSUMIDORES**

Neste momento de exceção, os fornecedores não estão obrigados a devolver os valores pagos pelos consumidores, ainda que os serviços não tenham sido prestados. No entanto, os consumidores têm a garantia legal de que não podem ficar no prejuízo. Desta forma, procure obter um acordo com o fornecedor, remarcando, se possível a data do evento ou obtendo um crédito para eventos posteriores à pandemia. Mas caso tenha dúvidas, não consiga nenhum acordo ou se sinta prejudicado, recorra a um PROCON mais próximo, mas nunca deixe de fazer valer os seus direitos.