

MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, DO COMÉRCIO E DO TURISMO
INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO
Deliberação Normativa n.º 392, de 06 de Agosto de 1998

A Diretoria da EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo, no uso das suas atribuições conferidas pela Lei n.º. 8181, de 28 de março de 1991, e à vista do disposto na Lei n.º. 8078/90 – Código de Defesa do Consumidor -, no Decreto 2181, de 21 de março de 1997, especialmente nos artigos 9º. e 12º., VIII, IX, ?a?, 14 § 3º, 18, 19, 22, I, II, III, V, IX, X, XII e demais normas aplicáveis à espécie, e Considerando as diretrizes gerais da Política Nacional de Turismo frente a um mercado competitivo e globalizado;

Considerando que a Indústria de Viagens e Turismo é considerada pelo Governo Federal atividade estratégica para o desenvolvimento sócio-econômico do país;

Considerando a necessidade crescente de busca da qualidade e do profissionalismo na prestação dos serviços face às exigências dos consumidores e da concorrência;

Considerando que a EMBRATUR é Órgão integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC;

Considerando a necessidade da implementação de uma Política voltada para a defesa do consumidor no combate às práticas abusivas na prestação de serviços turísticos;

Considerando a prejudicialidade dos ajustes informais entre os prestadores de serviços turísticos diversos e fornecedores, dificultando a apuração da responsabilidade do infrator, penalizando muitas vezes não só o consumidor mais o bom prestador de serviços;

Considerando a missão da EMBRATUR em parceria com o setor privado na busca de soluções para que o produto turístico brasileiro e seus serviços, ganhe mais qualidade, credibilidade e competitividade; RESOLVE:

Art. 1º. – É obrigatória a formalização de contrato escrito entre os prestadores de serviços turísticos entre si e seus fornecedores, inclusive transportadoras aéreas, marítimas e terrestres, regulares ou não, quando se tratar da venda de produtos e serviços turísticos ao consumidor, devendo ser mantido na posse do prestador de serviços os respectivos instrumentos pelo prazo mínimo de 06 (seis) meses.

Art. 2º. – Nas relações de consumo entre prestadores de serviços turísticos e consumidores, deverão ser observadas além das normas do Código de Defesa do Consumidor, em seus artigos 46 e seguintes, o disposto no Decreto n.º. 2181, de 20 de março de 1997, a Deliberação Normativa n.º. 161, de 09.08.85, a Resolução Normativa CNTUR n.º. 04/83, de 28.01.83 e demais disposições aplicáveis à espécie existentes a serem expedidas pela EMBRATUR.

Art. 3º – Na hipótese da inexistência do contrato previsto no Art. 1º, serão aplicáveis ao infrator as sanções previstas na Lei n.º . 8078/90, especialmente a multa prevista no Art. 57 observadas as normas do Decreto n.º. 2181/97, e demais Deliberações Normativas da EMBRATUR.

Art. 4º – Na veiculação de publicidade ou informação que vise à prestação de serviços turísticos, o ofertante vincula-se à oferta, assim como a Operadora Turística ou terceiro que tenha ofertado a venda às Agências de Turismo, os quais deverão estar identificadas na propaganda, respondendo de forma solidária pelo cumprimento da oferta, observando-se as normas dos Artigos 30 e 38 da Lei 8078/90, que tratam da oferta e da publicidade de produtos e serviços.

Art. 5º – Para fins de assegurar-se o ressarcimento do consumidor em caso de eventuais prejuízos, assim como dos prestadores de serviços, nas relações de consumo que envolvam a venda de pacotes turísticos, deverá ser celebrado seguro de responsabilidade para cobertura do dano, por parte do prestador direto e do indireto no caso deste ser ofertante, podendo ser por intermédio de cada Empresa, de entidade associativa de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica, observando-se o disposto no Art. 107 do Código de Defesa do Consumidor.

§ 1º. – Os prestadores de serviços turísticos terão o prazo de 90 (noventa) dias para adequarem-se ao disposto no presente Artigo.

§ 2º. – A EMBRATUR promoverá após o prazo fixado no Parágrafo 1º, da campanha de esclarecimento do consumidor, a fim de que só realizem a aquisição de serviços turísticos de prestadores que possuam o seguro de que trata o presente Artigo.