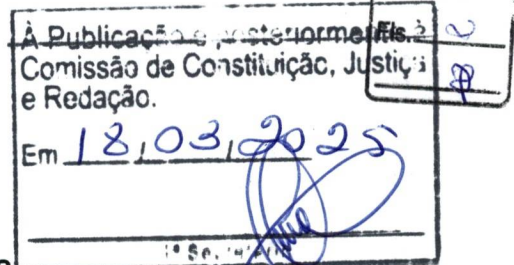




ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO

Gabinete Deputado **EDUARDO FORTES**



PROJETO DE LEI Nº 68, DE 2025

Estabelece o dever de informação ao consumidor sobre a política de cancelamento e reembolso nas agências de viagens e turismo no Estado do Tocantins e dá outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO TOCANTINS DECRETA:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a conduta das agências de viagens e turismo, incluindo sites de comércio eletrônico e similares, do Estado do Tocantins, que ofereçam pacotes turísticos, obrigando-as a informar ao consumidor, no momento da contratação, a política de cancelamento e reembolso.

Art. 2º Constituem objetivos desta Lei:

I - Estabelecer regras claras para que as agências de viagens e turismo forneçam informações corretas e inequívocas sobre a política de cancelamento e reembolso de pacotes turísticos.

II - Garantir transparência nas relações comerciais entre agências de turismo e consumidores, de modo a proteger os direitos dos usuários dos serviços turísticos.

Art. 3º As agências de viagens e turismo que oferecem pacotes turísticos ficam obrigadas a informar ao consumidor, de maneira clara e precisa, no momento da contratação:

I - O procedimento para cancelamento.

II - Os prazos aplicáveis para solicitar o cancelamento.

III - As multas ou valores a serem pagos em decorrência do cancelamento ou alteração dos pacotes adquiridos.

Art. 4º As informações mencionadas no artigo anterior devem ser apresentadas de forma destacada no contrato ou documento equivalente, e o consumidor deverá receber uma cópia física ou eletrônica dessas condições no ato da contratação.

ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVOGabinete Deputado **EDUARDO FORTES**

Art. 5º O descumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor, nos termos dos artigos 56 e 57, devendo a multa ser estipulada em regulamentação própria e revertida para o FUNDO ESTADUAL PARA AS RELAÇÕES DE CONSUMO - PROCON.

Art. 6º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Trata-se de propositura que versa sobre direito do consumidor, e que tem por objetivo garantir que os clientes sejam adequadamente informados sobre as condições de cancelamento e reembolso ao adquirirem pacotes turísticos. Atualmente, muitos consumidores enfrentam dificuldades para cancelar ou obter o reembolso de serviços adquiridos, especialmente no setor de turismo.

O projeto prevê que todas as agências de viagem, inclusive plataformas de comércio eletrônico, sejam obrigadas a informar com clareza as regras de cancelamento e reembolso no momento da contratação dos pacotes turísticos.

A iniciativa tem como objetivo proporcionar mais segurança e confiança aos consumidores, estabelecendo regras claras para que as informações sobre cancelamento sejam fornecidas de forma precisa. É garantir a transparência nas relações comerciais entre agências de turismo e consumidores, de modo a proteger os direitos dos usuários dos serviços turísticos.

É fato que os consumidores enfrentam dificuldades e perdas monetárias para cancelar e receber reembolso de passagens aéreas. Assim, devem ter o mesmo tratamento e facilidade que tiveram no momento da compra, sem precisar explicar o motivo da desistência, sempre respeitando os prazos legais de cancelamento.

A Resolução nº 400/2016 da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) estabelece que os passageiros tenham o direito de desistir da compra de passagens aéreas e solicitar o reembolso integral, sem qualquer custo adicional, no prazo de até 24 horas após a compra, seja ela feita pela internet ou em lojas físicas. No entanto, muitos consumidores não têm acesso claro a essas informações no momento da contratação, o que pode acarretar em prejuízos financeiros significativos caso



**ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO**

Gabinete Deputado **EDUARDO FORTES**



precisem alterar ou cancelar suas passagens após esse prazo.

A proposta visa garantir que, no momento da contratação, os consumidores sejam plenamente informados sobre os prazos, valores e condições aplicáveis para o cancelamento e reembolso dos pacotes turísticos. Isso aumentará a transparência e evitará abusos, como a aplicação de multas desproporcionais ou a falta de informações claras.

Diante da relevância desta matéria para o fortalecimento dos direitos do consumidor, solicito o apoio dos nobres pares para a aprovação deste projeto de lei

Palmas, Palácio Deputado João D'Abreu, Fevereiro de 2025.


EDUARDO FORTES
Deputado Estadual

Imprimir



Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins de Palmas - TO
Sistema de Apoio ao Processo Legislativo

RECIBO DE ENVIO DE PROPOSIÇÃO

Código do Documento: **P1e3bf99dc13a57b06d189234502b60cdK13112**

Tipo de Proposição: **Projeto de Lei da Casa**

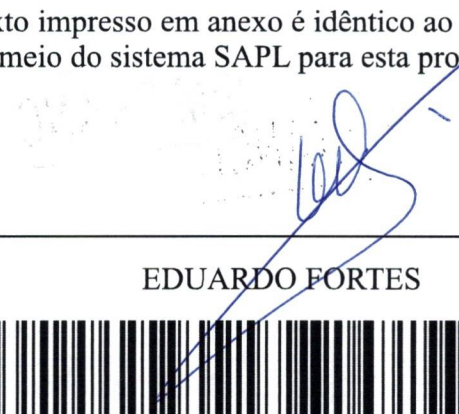
Autor: **EDUARDO FORTES**

Enviada por: **Eduardo Malheiro Ribeiro Fortes**
(dep.eduardo.fortes)

Descrição: **Estabelece o dever de informação ao consumidor sobre a política de cancelamento e reembolso nas agências de viagens e turismo no Estado do Tocantins e dá outras providências.**

Data de Envio: **10/02/2025 15:57:14**

Declaro que o conteúdo do texto impresso em anexo é idêntico ao conteúdo enviado eletronicamente por meio do sistema SAPL para esta proposição.



EDUARDO FORTES

