

	Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa	
Despacho	NP: vvg56ifl SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS 19/03/2025 Projeto de lei nº 383/2025 Protocolo nº 2333/2025 Processo nº 684/2025	
Autor: Dep. Elizeu Nascimento		

Estabelece o dever de informação ao consumidor sobre a política de cancelamento e reembolso nas agências de viagens e turismo no Estado de Mato Grosso.

A **ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO**, tendo em vista o que dispõe o Art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte lei:

Art. 1º Fica estabelecido o dever de as agências de viagens e turismo do Estado de Mato Grosso informarem de forma clara, precisa e acessível sobre sua política de cancelamento e reembolso, tanto nas contratações presenciais quanto por meio eletrônico.

Art. 2º As informações sobre a política de cancelamento e reembolso devem estar disponíveis:

- I - No ato da contratação, por meio de contrato escrito ou eletrônico;
- II - De forma destacada, em site da agência de viagens ou plataforma de atendimento ao consumidor;
- III - Em qualquer meio de comunicação utilizado pela agência, incluindo e-mails e mensagens de texto (SMS), quando da confirmação da reserva.

Art. 3º A política de cancelamento e reembolso a ser informada ao consumidor deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- I - O prazo para solicitação de cancelamento e a possibilidade de reembolso integral ou parcial;
- II - Eventuais taxas administrativas ou penalidades que possam ser aplicadas em caso de cancelamento;
- III - Procedimentos detalhados sobre como solicitar o cancelamento e reembolso, incluindo formas de contato com a agência;
- IV - A data de efetivação do cancelamento e a forma como o reembolso será realizado (se em dinheiro, crédito ou outra forma de restituição);

	Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa	
---	--	---

V - Se houver, a possibilidade de remarcação sem custos adicionais ou com custos reduzidos.

Art. 4º As agências de viagens e turismo ficam obrigadas a fornecer ao consumidor o documento que comprove a contratação da política de cancelamento e reembolso, como parte do processo de fechamento da transação.

Art. 5º O não cumprimento das disposições desta Lei por parte das agências de viagens e turismo poderá acarretar sanções administrativas, conforme determinado pelos órgãos de defesa do consumidor, como o Procon Estadual, podendo incluir a aplicação de multas e outras penalidades previstas na legislação pertinente.

Art. 6º O Poder Executivo Estadual, por meio da Secretaria de Estado de Turismo e órgãos competentes, deverá regulamentar esta Lei, estabelecendo prazos e critérios para sua implementação, bem como mecanismos de fiscalização e fiscalização da sua aplicação.

Art. 7º As despesas decorrentes da implementação desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, não implicando em aumento de despesa pública.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

A presente proposta visa estabelecer, no Estado de Mato Grosso, uma regulamentação clara e objetiva sobre o dever das agências de viagens e turismo de informar aos seus consumidores a respeito da política de cancelamento e reembolso de serviços contratados. Com a crescente busca por serviços de turismo, especialmente em um estado com grande potencial turístico como o Mato Grosso, é fundamental garantir que os consumidores tenham pleno acesso às informações necessárias para uma contratação segura e transparente.

Em muitas ocasiões, consumidores se veem em situações desconfortáveis devido à falta de clareza sobre como proceder em casos de imprevistos que os levem a cancelar ou alterar seus planos de viagem. A falta de informação adequada e transparente pode gerar frustração, conflitos e até prejuízos financeiros que poderiam ser evitados se houvesse um esclarecimento antecipado e preciso sobre as políticas de cancelamento e reembolso.

Além disso, o projeto visa fortalecer a confiança do consumidor no setor de turismo, garantindo que ele tenha a possibilidade de tomar decisões informadas sobre as condições de serviços que está contratando. Quando as regras são claramente expostas, tanto os consumidores quanto as agências podem evitar disputas e promover uma relação mais equilibrada e satisfatória para ambas as partes.

Outro ponto importante é que a Lei busca a melhoria da competitividade do setor de turismo no Estado de Mato Grosso, pois fortalece o compromisso das agências de viagens com as boas práticas comerciais e com a transparência nas relações com os consumidores. Este projeto de lei contribuirá para a criação de um ambiente mais seguro, ético e profissional nas relações de consumo no setor de turismo.

Portanto, a criação da Lei de Dever de Informação ao Consumidor sobre Política de Cancelamento e Reembolso será um passo importante para consolidar um mercado mais transparente e justo para os consumidores e um setor de turismo mais profissional e confiável no Estado de Mato Grosso.

	Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa	
---	--	---

Por tudo exposto, contamos com o apoio dos Nobres Pares para a aprovação do presente projeto.

Edifício Dante Martins de Oliveira
Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 19 de Março de 2025

Elizeu Nascimento
Deputado Estadual