

POLÍTICA DE ALTERAÇÕES E RESPONSABILIDADES

Comarca: Colombo/PR

Esta política é elaborada em rigorosa conformidade com a legislação brasileira, incluindo a Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), Lei nº 11.771/2008 (Lei Geral do Turismo, atualizada pela Lei nº 14.978/2024), Lei nº 12.974/2014 (Atividades das Agências de Turismo), normas da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), diretrizes das operadoras turísticas e companhias aéreas, Código Civil Brasileiro e demais regulamentos aplicáveis.

1. Disposições Gerais

- Todas as condições referentes a alterações de serviços e responsabilidades serão apresentadas de forma clara, ostensiva e prévia ao consumidor, conforme art. 6º, III e art. 31 do CDC.
- O contrato de prestação de serviços turísticos deverá conter cláusulas específicas sobre alterações, detalhando prazos, procedimentos, valores e hipóteses de aplicação de penalidades, em conformidade com o art. 46 do CDC.

2. Alterações por Iniciativa do Consumidor

- O consumidor poderá solicitar alterações (datas, horários, serviços, nomes) mediante comunicação formal, sujeitando-se às regras e penalidades previstas pelo fornecedor (companhias aéreas, hotéis, operadoras), desde que previamente pactuadas e nunca superiores ao valor total dos serviços contratados (Lei nº 14.978/2024, art. 27).
- Alterações em bilhetes aéreos obedecerão às normas da ANAC e das companhias aéreas, incluindo eventuais diferenças tarifárias, taxas administrativas e disponibilidade de assentos.
- Para serviços terrestres, as alterações dependerão da política do fornecedor e da disponibilidade, podendo ser cobradas taxas proporcionais.
- O dever de informação quanto às regras de alteração é da agência, que deverá orientar o consumidor sobre eventuais custos, prazos e limitações.

3. Alterações por Iniciativa da Agência ou Fornecedor

- Em caso de alteração unilateral pela agência ou fornecedor (mudança de hotel, voo, itinerário), o consumidor será informado com antecedência razoável e poderá optar entre:
 - Aceitar a alteração proposta;
 - Receber serviço equivalente, sem custos adicionais;

- Requerer o reembolso integral dos valores pagos (art. 20 do CDC e Lei nº 11.771/2008).
- A agência deverá atuar como intermediadora, auxiliando o consumidor na resolução de eventuais problemas com o fornecedor, sem prejuízo das responsabilidades solidárias previstas no CDC, salvo exceções legais.

4. Responsabilidade da Agência

- A agência responde objetivamente pelos danos decorrentes de sua intermediação, nos termos do art. 27, §8º da Lei nº 11.771/2008, mas não será responsável por vícios ou defeitos exclusivos dos fornecedores.
- A responsabilidade solidária só se aplica quando houver participação direta da agência no ilícito, ou em caso de falência do fornecedor antes do repasse dos recursos.
- Multas, penalidades e taxas aplicadas em razão de alterações não poderão exceder o valor total dos serviços intermediados.

5. Diretrizes de Operadoras Turísticas e Companhias Aéreas

- As alterações em serviços turísticos e aéreos seguirão rigorosamente as políticas das operadoras e companhias, incluindo prazos, taxas, condições de remarcação e reembolso, conforme normas da ANAC e regulamentos específicos.
- O consumidor será informado sobre as regras aplicáveis antes da contratação e, em caso de alteração programada do voo pela companhia aérea, a agência deverá comunicar prontamente o cliente sobre qualquer modificação de itinerário, horário ou data.

6. Prevenção e Combate a Fraudes

- A agência adota procedimentos rigorosos para prevenir fraudes, incluindo:
 - Verificação de identidade do solicitante em alterações sensíveis;
 - Solicitação de documentos oficiais e comprovantes de titularidade;
 - Monitoramento de padrões suspeitos de solicitações, especialmente em alterações urgentes ou atípicas;
 - Recusa de alterações solicitadas por terceiros não autorizados;
 - Comunicação imediata às autoridades em caso de suspeita de fraude, tentativa de estelionato ou uso de documentos falsos, conforme art. 171 do Código Penal e art. 14 do CDC.
- O consumidor será informado sobre a necessidade de confirmação de dados e diligências adicionais para garantir a segurança das operações.

7. Procedimento para Solicitação de Alterações

- As solicitações deverão ser formalizadas por escrito (e-mail, formulário eletrônico ou carta registrada), contendo identificação do contratante, número do contrato e justificativa.
- A agência terá prazo razoável, não superior a 15 dias, para análise e resposta, salvo prazos inferiores previstos em regulamentos específicos das companhias aéreas ou operadoras.
- Eventuais custos, diferenças tarifárias ou taxas administrativas serão informados previamente ao consumidor.

8. Disposições Finais

- Esta política integra o contrato de prestação de serviços turísticos, prevalecendo sobre quaisquer entendimentos verbais ou informais.
- Eventuais omissões serão supridas pela legislação vigente, especialmente pelo Código de Defesa do Consumidor, Código Civil, normas da ANAC e regulamentos das operadoras turísticas e companhias aéreas.
- Fica eleito o foro da Comarca de Colombo/PR para dirimir quaisquer controvérsias oriundas desta política, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Referências Legais:

- Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor)
- Lei nº 11.771/2008 (Lei Geral do Turismo, atualizada pela Lei nº 14.978/2024)
- Lei nº 12.974/2014 (Agências de Turismo)
- Código Civil Brasileiro
- Código Penal Brasileiro
- Regulamentos ANAC e normas das operadoras turísticas e companhias aéreas

Esta política assegura segurança jurídica, transparência, prevenção a fraudes e respeito aos direitos do consumidor, promovendo relações equilibradas e em total conformidade com a legislação vigente.