

Cruzeiro cancelado: saiba quais são os direitos dos passageiros

Viajantes podem pedir devolução do dinheiro ou crédito, segundo o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec). Veja também o que acontece em caso de desistência.

Nesse cenário, quais são os direitos dos passageiros que tiveram viagens canceladas?

A advogada Carolina Vesentini, do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), diz que não existe uma legislação específica sobre viagens de cruzeiro. Mas que, por serem contratos de consumo, são regidos pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). No caso do cancelamento de viagens por parte das empresas, os passageiros podem garantir os seus direitos pelo que está previsto no Artigo 35 do CDC. Este estabelece que o consumidor **têm o direito de escolher entre:**

- **Obter crédito** junto à empresa que contratou o serviço - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- **Devolução do dinheiro** - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

A advogada explica que, caso o consumidor opte pelo ressarcimento do dinheiro, este precisa ser feito de forma integral e imediata.

"Já o crédito, que seria aceitar outro serviço, fica disponível até quando os cruzeiros puderem voltar", diz ela.

A CLIA orienta que os consumidores entrem em contato com as empresas responsáveis pelos cruzeiros para verificar a política de cada uma em caso de cancelamento.

O **g1** procurou as empresas MSC, Promoção, NCL e Costa para saber quais as medidas que serão adotadas aos consumidores.

A Costa afirmou que está entrando em contato com todos os seus clientes para remarcar ou fazer os procedimentos de reembolso.

A MSC Cruzeiros afirmou ter iniciado a comunicação com os hóspedes e com os agentes de viagens impactados.

Já a NCL disse que não opera cruzeiros no Brasil. A Promoção não respondeu até a última atualização desta reportagem.

E se o passageiro quiser cancelar a viagem depois do dia 21?

As empresas de cruzeiro pretendem voltar as operações após o dia 21 de janeiro. Se, depois dessa data, os passageiros desejarem cancelar a viagem, devem ficar atentos, pois podem

ter que pagar multa, a menos que haja alguma restrição por parte da [Anvisa](#) ou de outro órgão de saúde, afirma a advogada do Idec.

Ela explica que o Artigo 39 do CDC estabelece que as empresas não podem vender nenhum serviço "em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes".

Fonte da Reportagem: G1