

NOTA DE ESCALRECIMENTO

Interessada: Consumidores da Empresa Tucano Travel.

Referente à: Viagens, Estornos e Contrato de Acordo.

Trata-se da solicitação de esclarecimentos por parte dos consumidores da empresa Tucano Travel, feita pelo Jornalista Diego Monnerat, este parecer vem esclarecendo sobre viagens, cancelamentos, situação atual da empresa, o contrato para assegurar o direito de seus consumidores e outras considerações.

Da síntese

Evidentemente, nota-se o descontentamento de parte dos consumidores em relação a TUCANO TRAVEL, visto que, a empresa está encontrando dificuldade em adimplir com os contratos outrora firmados, porém não é apenas uma opção empresarial, e sim e percalços financeiros herdados dos períodos pós pandemia.

Popularmente conhecido por todos são os desafio e dificuldades enfrentadas pelas empresas de turismo durante a pandemia (COVID-19), vide reportagem CNN:

“Segundo a entidade (Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), com a fuga dos habituais visitantes **50 mil estabelecimentos** turísticos tiveram de fechar as portas de março a agosto. **São bares, restaurantes, hotéis, pousadas, agências de viagens e serviços de transportes, cultura e lazer.**

O número representa a extinção de **16,7% dos estabelecimentos turísticos do País**, especialmente bares e restaurantes (com o fechamento de 39,5 mil pontos), hotéis, pousadas e similares (5 4 mil) e transporte rodoviário (1,7 mil).”

Dados que refletem em todo território nacional, a TUCANO por sua vez esteve de pé e operante durante o período, suportando os danos financeiros, mesmo sem auferir renda, a fim de não rescindir os contratos com seus funcionários que possuíam a Tucano como sua única fonte de renda, em suma, os danos financeiros que acompanhar a empresam eclodiram no presente momento.

Das alternativas baseadas em Lei

A Tucano se encontrando em situação vulnerável financeira, pois resistiu a todos



os abalos da pandemia sem diminuir o pessoal, e nesse sentido visando a segurança do fornecimento de seu serviço bem como a experiência satisfatória de seus clientes, a Tucano, decidiu por cancelar determinadas viagens que não condiziam com a qualidade mínima aceitável para conforto e principalmente segurança de todos os passageiros.

Entretanto conforme art. 18 CDC, a fim de sanar vícios no serviço oferecido a Tucano oferece a escolha do cliente:

- A remarcação da viagem em data posterior, a ser definida pela empresa levando em consideração sua atividade empresarial e a disponibilidade do destino.
- O abatimento proporcional em outras viagens que virão a ser realizadas pela empresa em data ainda a definir, nos mesmos termos acima citados.
- O estorno integral (corrigido e atualizado) dos valores pagos pelos clientes.

Visto que, **em regra é preferível pelo consumidor a devolução do valor pago no contrato de viagem**, a Tucano criou um cronograma interno para efetuar todos os pagamentos solicitados, repito, por questões de vulnerabilidade financeiras e empresariais, não é POSSIVEL a realização de todos os valores imediatamente e por isso a Tucano disponibilizou o CANAL : **(27 99773-3565)** para contato, bem como um contrato a fim de se firmar título extrajudicial para segurança de seus consumidores.

Do contrato

É de conhecimento deste jurídico a circulação de **minuta de contrato** enviada aos consumidores pela equipe Tucano para visualizar o conteúdo.

Pelo que se faz um pedido aos clientes Tucano, **favor desconsiderar tal minuta**.

É um modelo onde deveriam ser preenchidos todos os dados do Consumidor, a data de sua viagem, sua preferência pelo estorno, o valor, o prazo para recebimento do valor pela empresa e afins.

Importante salientar ao consumidor, o Contrato a ser firmado de devolução de valores deverá conter todos os dados como o prazo de devolução, pois estes são requisitos obrigatórios de todo título executivo, a liquidez, certeza e exigibilidade.

Caso seu contrato não contenha estas características, favor solicitar no canal acima citado a correção dos dados e reenvio do contrato, de preferência na

modalidade

PDF.

Do prazo

O prazo máximo oferecido pelo tucano aos seus clientes é de **90 a 100 dias**, lembrando que não existe cliente prioritário, os estornos são feitos apenas por **ordem de solicitação**, podendo em casos diferentes acontecerem de forma mais célere em outros num prazo distante, mas nunca superior ao prazo supracitado.

Do compromisso

A tucano se compromete a dar total assistência com todos os seus clientes, bem como realizar seus compromissos firmados, nos prazos estabelecidos, pelo alto volume de solicitações e contato diário pedimos paciência pois os atendimentos são feitos em ordem, porém todos serão atendidos, as reclamações no PROCON serão replicadas e atendidas de igual forma, esclarecendo a atual situação empresarial.

Da Comunicação

Solicita-se a utilização **APENAS** do canal disponibilizado (**27 99773-3565**), pois o Instagram da Tucano foi vítima de ataques digitais que acabaram por impedir o acesso da Equipe, o problema já está sendo solucionado, assim que disponível será repassada a informação via rede social.

Serra, 19 de maio de 2023.

JOÃO CEZAR DE LUCENA NETTO
ADVOGADO - OAB/ES. 37326.

