

OPINIÃO ECONÔMICA

MARIA INÊS DOLCI

A Turismista

11/07/2011

P. 15

f

Consumidor cinco estrelas

Foi uma boa ideia do Ministério do Turismo retomar a classificação por estrelas dos meios de hospedagem (hotel, resort, hotel fazenda, cama e café, hotel histórico, pousada, flat/apart). A portaria ministerial visa claramente melhorar os serviços de hospedagem para a Copa do Mundo de Futebol de 2014, e das Olimpíadas de 2016 no Rio de Janeiro.

Mas, sem dúvida, todos os consumidores brasileiros voltarão a ter referências na hora de optar por um estabelecimento desses em viagens pelo País.

Havia uma lacuna inexplicável na avaliação de hotéis e similares, que prejudicava os hóspedes, que ficavam sem parâmetro para comparar conforto, serviços e preços.

O Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (nome oficial do programa) parece, em uma primeira análise, bem feito e estruturado de acordo com as mudanças que ocorreram nessa área.

Hoje, por exemplo, o turismo de negócios já representa parte expressiva do movimento em cidades como São Paulo, que sediam convenções, seminários e congressos nacionais e internacionais.

Mas há aperfeiçoamentos que melhorariam os efeitos mais permanentes dessa classificação, trazendo mais benefícios para o consumidor, não somente nos grandes eventos esportivos que serão feitos no Brasil.

Proponho que se aumente a participação dos clientes na avaliação dos hotéis. Por exemplo, no Conselho Técnico Nacional da Classificação de Meios de Hospedagem (CTClass).

Segundo a portaria ministerial, os integrantes serão: Ministério do Turismo (secretarias nacionais de Políticas de Turismo e de Programas de Desenvolvimento do Turismo); Embratur; Instituto Brasileiro de Turismo; Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro); Associação Brasileira da Indústria de Hotéis; Associação Brasileira de Resorts; Confederação Nacional dos Trabalhadores em Turismo e Hospitalidade; Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação; Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil; Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae).

Um amplo rol de segmentos ligados ao turismo. Falta, contudo, a instância de representação dos consumidores, para que as reclamações referentes à qualidade do atendimento, das informações, da cortesia e da prestação dos serviços em geral pesem ainda mais nas estrelas recebidas

pelo estabelecimento.

No artigo 19, já está previsto que o presidente do CTClass (o secretário Nacional de Políticas de Turismo) possa convidar entidades públicas e da iniciativa privada a participar das reuniões do colegiado.

Seria melhor, contudo, que a participação de entidades de defesa dos direitos do consumidor fosse permanente na formação do conselho técnico.

Além disso, penso que grandes hotéis, para conquistar sua quinta

em inglês e espanhol. Isso evitaria abusos cometidos contra visitantes de outros países.

A propósito, já está na hora também de fazer um Guia de Direitos dos Hóspedes, já esboçado na seção 6 da portaria, sob o título "Das obrigações dos estabelecimentos".

São medidas simples, que podem ser definidas e adotadas rapidamente, sem ônus relevantes para os cofres públicos. E que teriam grande impacto para a defesa dos direitos dos consumidores.



Os consumidores brasileiros voltarão a ter referências na hora de optar por um estabelecimento

estrela, deveriam ter um ouvidor para atender seus clientes.

Os hóspedes também ganhariam se fosse publicada, periodicamente, uma pesquisa dos preços médios de meios de hospedagem, considerando regiões e classificação de estrelas, no site do Ministério do Turismo. Isso facilitaria a comparação de preços.

Também seria importante, para a evolução turística do Brasil, que os preços médios fossem publicados em dólares, com informações

Com alguns ajustes, o consumidor de hotelaria terá tratamento "cinco estrelas", mesmo nos locais mais simples. Um avanço em consonância com o espaço que o Brasil pode e deve ocupar no turismo mundial.

Maria Inês Dolci, advogada formada pela USP com especialização em business, é especialista em direito do consumidor e coordenadora institucional da Proteste Associação de Consumidores.