

Ministério do Turismo

GABINETE DO MINISTRO

PORTARIA Nº 311, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2013

Institui a forma e os procedimentos de fiscalização dos prestadores de serviços turísticos pelo Ministério do Turismo e seus órgãos delegados

O MINISTRO DE ESTADO DO TURISMO, no uso da atribuição que lhe confere o artigo 87, parágrafo único, inciso II, da Constituição, e tendo em vista o disposto no art. 35 da Lei nº 11.771, de 11 de setembro de 2008, resolve:

Art. 1º Ficam instituídos a forma e os procedimentos para a fiscalização dos prestadores de serviços turísticos pelo Ministério do Turismo e seus órgãos delegados.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º Compete ao Ministério do Turismo a fiscalização dos prestadores de serviços turísticos de que trata a Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008 e dos guias de turismo, cuja profissão encontra-se disciplinada pela Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993, quanto ao fiel cumprimento e aplicação das normas que regem o setor turístico.

Parágrafo único. A ação de fiscalização poderá ser delegada a órgãos e entidades da administração pública, inclusive das demais esferas federativas, assim como a aplicação de penalidades e a arrecadação de receitas.

CAPÍTULO II

DOS AGENTES FISCALIZADORES

Art. 3º A fiscalização de que trata esta Portaria somente poderá ser realizada por servidores vinculados ao Ministério do Turismo ou aos órgãos delegados, devidamente habilitados em curso de formação e oficialmente designados como agentes fiscais de turismo, sem prejuízo de suas demais atividades.

§ 1º O agente fiscal de turismo receberá treinamento e material fornecidos pelo Ministério do Turismo, e será reconhecido mediante cédula de identificação fiscal.

§ 2º O agente fiscal do turismo responderá pelos atos que praticar investido da ação fiscalizadora, sem prejuízo da responsabilidade do Ministério do Turismo e dos órgãos delegados.

CAPÍTULO III

DA FISCALIZAÇÃO

Art. 4º A fiscalização poderá ser originada de ato por escrito da autoridade competente ou de denúncia e visa à verificação do cumprimento dos dispositivos legais e regulamentares relacionados ao turismo pelos prestadores de serviços turísticos, cadastrados ou não no Ministério do Turismo.

Art. 5º A ação fiscalizadora terá seu início com a expedição do Termo de Fiscalização (Anexo I), emitido pela autoridade competente do Ministério do Turismo ou do órgão delegado, designando o local e o motivo da fiscalização.

Parágrafo único. O órgão delegado do Ministério do Turismo fará a distribuição aleatória do Termo de Fiscalização ao agente fiscal disponível na respectiva jurisdição.

Art. 6º A ação fiscalizadora deverá observar os seguintes procedimentos:

I - o agente fiscal deverá estar devidamente identificado e portando os documentos com informações do estabelecimento a ser visitado, bem como os formulários do Termo de Fiscalização, do Auto de Infração (Anexo II) e do Auto de Guarda e Apreensão de Certificado de Cadastro (Anexo III);

II - a fiscalização será orientada pelos pontos listados no Termo de Fiscalização, podendo o agente fiscal realizar averiguações complementares caso se depre com outras possíveis irregularidades; e

III - constatada a ocorrência de irregularidades ou infrações, o agente fiscal preencherá o Auto de Infração e, se for o caso, o Auto de Guarda e Apreensão de Certificado de Cadastro.

§ 1º O procedimento de fiscalização deverá ser realizado preferencialmente por dois agentes fiscais de turismo, sendo que a presença de número diverso não inviabiliza ou torna a fiscalização sem efeito.

§ 2º Deverá o prestador de serviços turísticos designar um representante devidamente identificado para acompanhar os agentes fiscais durante todo o processo de fiscalização, mas a sua ausência não impedirá a ação, devendo tal situação ser relatada no Termo de Fiscalização.

Art. 7º O agente fiscal de turismo poderá, antes de proceder à lavratura do Auto de Infração, emitir ao responsável pela atividade turística notificação prévia acerca da irregularidade identificada, estabelecendo prazo para reparação.

§ 1º A notificação prévia será emitida por meio de formulário próprio (Anexo IV), em duas vias, assinadas pelo agente fiscal e por um representante do estabelecimento fiscalizado, ficando este último com uma via do documento.

§ 2º A critério do agente fiscal, serão concedidos de cinco a trinta dias para a correção ou ajuste necessário da irregularidade notificada.

§ 3º Da notificação prévia não caberá recurso.

§ 4º Decorrido o prazo estabelecido na notificação prévia sem que tenha sido sanada a irregularidade, o agente fiscal lavrará o Auto de Infração conforme disposto no art. 12.

§ 5º Deverão ser relatados no Termo de Fiscalização a emissão da notificação prévia, quando houver, o prazo para o ajuste das inconsistências e a correção das irregularidades quando realizada.

Art. 8º Caso sejam constadas irregularidades, mesmo que incompatíveis com a competência fiscalizadora, estas deverão ser registradas no Termo de Fiscalização e encaminhadas aos órgãos competentes para as providências cabíveis.

Art. 9º As infrações ou irregularidades apontadas serão apuradas em processo administrativo próprio, conforme dispõe o art. 68, do Decreto nº 7.381, de 2 de dezembro de 2010.

§ 1º O processo administrativo terá início mediante lavratura do auto de infração, denúncia de qualquer interessado ou por determinação da autoridade competente.

§ 2º A denúncia deverá ser apresentada por interessado expressamente identificado e com informações para contato, pessoalmente ou por telegrama, carta, e-mail, fac-símile ou outro meio de comunicação, ao órgão delegado da unidade federativa em que se encontra o estabelecimento denunciado ou, ainda, diretamente ao Ministério do Turismo pelo e-mail ouvidoria@turismo.gov.br, devendo informar na denúncia o nome, o CNPJ e o endereço do referido estabelecimento denunciado.

Art. 10. A inexistência de qualquer irregularidade ou infração deverá ser relatada pelo agente fiscal no Termo de Fiscalização.

Art. 11. Fica dispensada a realização de fiscalização in loco nos casos em que seja possível ao agente fiscal verificar a ocorrência de infração de forma remota.

Parágrafo único. O agente fiscal, nos casos de ocorrência de infração constatada por fiscalização remota, expedirá o auto de infração, juntando a documentação necessária à demonstração da existência de irregularidade.

Seção I

Dos Autos de Infração e de Apreensão e Guarda de Certificado de Cadastro

Art. 12. Verificada a ocorrência de infrações durante a fiscalização, deverá o agente fiscal preencher o Auto de Infração, conforme disposto no art. 74, inciso I, do Decreto nº 7.381, de 2010, preferencialmente no local onde foi averiguada a infração.

§ 1º O Auto de Infração deverá ser impresso em quatro vias, numeradas em série e preenchidas de forma clara e precisa, sem rasuras ou emendas, devendo:

I - uma via ser entregue ao prestador de serviços turísticos;

II - duas vias serem arquivadas no órgão a que pertence o agente fiscal de turismo; e

III - uma via ser juntada ao respectivo processo administrativo, passando a integrá-lo.

§ 2º No Auto de Infração deverão constar as assinaturas dos fiscais e, se possível, do representante do autuado, que receberá uma cópia.

§ 3º A assinatura do autuado no Auto de Infração constituirá sua ciência, sem implicar confissão.

§ 4º Em caso de recusa pelo autuado ou impossibilidade da assinatura do Auto de Infração, o agente fiscal de turismo mencionará tais fatos no auto, remetendo-o ao autuado por via postal, correspondência registrada com Aviso de Recebimento - AR.

Art. 13. O Auto de Apreensão e Guarda do Certificado de Cadastro será lavrado em formulário específico pelo agente fiscal, nos casos de interdição de local, atividade, instalação, estabelecimento empresarial ou empreendimento ou de cancelamento de cadastro, tendo sido constatadas, após processo administrativo próprio, irregularidades praticadas pelos prestadores de serviços turísticos.

Parágrafo único. O Auto de Apreensão e Guarda do Certificado de Cadastro deverá ser preenchido conforme os procedimentos adotados no art. 74, inciso II, do Decreto nº 7.381, de 2010, e obedecendo, no que couber, ao disposto no art. 12, desta Portaria.

Seção II

Das Infrações

Art. 14. Constituem infrações pelos prestadores de serviços turísticos:

I - prestar serviços de turismo sem o devido cadastro no Ministério do Turismo, ou com este vencido;

Pena - multa, interdição do local, atividade, instalação, estabelecimento empresarial, empreendimento ou equipamento, cancelamento da classificação.

II - não solicitar ao Ministério do Turismo a renovação de seu cadastro;

Pena - multa, interdição do local, atividade, instalação, estabelecimento empresarial, empreendimento ou equipamento, cancelamento da classificação.

III - deixar de manter em suas instalações livro de registro de reclamações e o Certificado de Cadastro ou o Certificado de Classificação em local visível;

Pena: advertência por escrito, multa, cancelamento de classificação ou cancelamento de cadastro.

IV - não apresentar, na forma e no prazo estabelecido pelo Ministério do Turismo, informações e documentos referentes ao exercício de suas atividades, empreendimentos, equipamentos e serviços, bem como ao perfil de atuação, qualidades e padrões dos serviços por eles oferecidos;

Pena: advertência por escrito, multa, cancelamento de classificação ou cancelamento de cadastro.

V - omitir número de cadastro, símbolos, expressões e demais formas de identificação determinadas pelo Ministério do Turismo em impressos e materiais de divulgação e promoção;

Pena: advertência por escrito, multa, cancelamento de classificação ou cancelamento de cadastro.

VI - deixar de fornecer os dados e informações relativos ao perfil dos hóspedes recebidos, distinguindo-os por nacionalidades, e ao registro quantitativo de hóspedes, taxa de ocupação, permanência média e números de hóspedes por unidade habitacional;

Pena: advertência por escrito, multa, cancelamento de classificação ou cancelamento de cadastro.

§ 1º Para as infrações previstas nos incisos I e II deverá ser observado o seguinte:

I - após a aplicação da penalidade de advertência, serão conferidos quinze dias para regularização da situação cadastral do prestador de serviço turístico;

II - caso não seja providenciado o cadastramento, caberá aplicação de penalidade de multa e interdição do local, atividade, instalação, estabelecimento empresarial, empreendimento ou equipamento;

III - a penalidade de interdição será mantida até a completa regularização da situação; e

IV - a penalidade de cancelamento da classificação poderá ser aplicada de acordo com a reincidência ou a gravidade da infração, nos termos do art. 24 e seguintes.

§ 2º Para as infrações previstas nos incisos III, IV, V e VI deverá ser observado o seguinte:

I - a penalidade de multa será aplicada na reincidência, de acordo com a capacidade econômica do autuado, conforme Anexo III, do Decreto nº 7.381 de 2010; e

II - as penalidades de cancelamento da classificação e de cadastro poderão ser aplicadas de acordo com a reincidência ou a gravidade da infração, nos termos do art. 24 e seguintes.

Art. 15 As infrações classificam-se em:

I - leves, quando forem verificadas somente circunstâncias atenuantes; e

II - graves, quando for verificada qualquer circunstância agravante.

Art. 16. O prestador de serviços turísticos que exercer suas atividades em desobediência à legislação ambiental e consumerista fica sujeito à aplicação das penalidades previstas no art. 43, da Lei nº 11.771/08.

Art. 17. Aplica-se o disposto na presente portaria ao prestador de serviços que descumprir outras normas que vierem a ser estabelecidas no âmbito da prestação de serviços turísticos.

Art. 18. No exercício da atividade de guia de turismo, constituem infrações praticadas pelo prestador as elencadas no Decreto nº 946, de 1º de outubro de 1993, sem exclusão de outras que vierem a ser instituídas por normativos específicos.

Art. 19. O exercício da atividade de guia de turismo sem o devido cadastro junto ao Ministério do Turismo sujeitará o prestador às penalidades previstas na Lei nº 11.771, de 2008.

Art. 20. A pessoa física que exercer a atividade de guia de turismo sem o devido cadastro no Ministério do Turismo ficará sujeita à penalidade prevista no art. 47 do Decreto-Lei nº 3.688, de 3 de outubro de 1941, devendo o Ministério do Turismo ou seu órgão delegado dar conhecimento da ilegalidade à autoridade competente, para as providências cabíveis.

Seção III

Das Penalidades

Art. 21. As penalidades previstas nessa Portaria serão aplicadas pelas autoridades competentes do Ministério do Turismo ou de seus órgãos delegados após o devido e regular processo administrativo.

Art. 22. São penalidades aplicáveis aos prestadores de serviços turísticos, cadastrados ou não, as seguintes penalidades:

I - advertência por escrito;

II - multa;

III - cancelamento da classificação;

IV - interdição de local, atividade, instalação, estabelecimento empresarial, empreendimento ou equipamento; e

V - cancelamento do cadastro.

§ 1º As penalidades previstas nos incisos II a V do caput deste artigo poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente.

§ 2º A aplicação da penalidade de advertência não dispensa o infrator da obrigação de corrigir a ação ou a situação caracterizada como infração, sob pena de incidência de multa ou aplicação de penalidade mais grave.

§ 3º A penalidade de cancelamento da classificação ensejará a retirada do nome do prestador de serviços turísticos da página eletrônica do Ministério do Turismo, nos termos do art. 56 do Decreto nº 7.381 de 2010.

§ 4º A penalidade de cancelamento de cadastro implicará a paralisação dos serviços e a apreensão do certificado de cadastro, dispondo o infrator do prazo de até trinta dias, contados da sua ciência, para regularização de compromissos assumidos com os consumidores, não podendo, durante esse período, assumir novas obrigações.

§ 5º As penalidades previstas nos incisos III a V do caput deste artigo acarretarão a perda, no todo ou em parte, dos benefícios, recursos ou incentivos que estiverem sendo concedidos ao prestador de serviços turísticos.

Art. 23. Pelo desempenho irregular de suas atribuições, o guia de turismo cadastrado perante o Ministério do Turismo ficará sujeito às seguintes penalidades:

I - advertência; e

II - cancelamento de cadastro.

§ 1º As penalidades previstas neste artigo serão aplicadas após processo administrativo, no qual se assegurará ao acusado a ampla defesa.

§ 2º A apuração de infrações e aplicação de penalidades ao guia de turismo não impede a punição, em razão do mesmo fato, pelo respectivo órgão de classe.

§ 3º O Ministério do Turismo, seus órgãos delegados, as federações e associações de classe deverão dar conhecimento recíproco das penalidades aplicadas aos guias de turismo, para que cada entidade adote as providências que forem cabíveis.

Art. 24. Na aplicação de penalidades deverão ser observados os seguintes fatores: