

NOTA TÉCNICA Nº 01/2020

CONSIDERANDO a disposição constitucional, a qualificação de Direito e Garantia fundamental, da promoção, pelo Estado, na forma da lei e da defesa do consumidor, conforme o artigo 5º, inciso XXXII da Constituição Federal;

CONSIDERANDO o artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor que dispõe que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo, dentre outros, o respeito à saúde e a segurança do consumidor e o artigo 6º da referida Lei que dispõe ainda sobre direitos básicos do consumidor, a proteção de sua vida e de sua saúde;

CONSIDERANDO o novo vírus que tem causado doença respiratória pelo agente coronavírus, que já foi detectado em vários países, e sua transmissão entre humanos;

CONSIDERANDO que o surgimento do coronavírus é um assunto de dimensões globais e que entidades e órgãos de saúde de todo o mundo passaram a adotar cuidados e restrições para evitar que o vírus se espalhe;

CONSIDERANDO que além da China, outros quinze países já possuem casos confirmados de infecção por coronavírus, sendo eles, Japão, Malásia, Singapura, Coreia do Sul, Tailândia, Vietnã, Nepal, Camboja, Sri Lanka, Oriente Médio, Emirados Árabes, Estados Unidos, Canadá, França, Alemanha, Austrália;

CONSIDERANDO que o Ministério da Saúde afirma que não existem ocorrências de coronavírus no Brasil, mas que os casos suspeitos estão sendo monitorados no momento;



CONSIDERANDO que diante do cenário o governo aumentou o nível de alerta para o coronavírus de 1 para 2, que indica um “perigo iminente”. Caso algum caso seja confirmado, o grau será elevado para o terceiro e último nível, que indica uma “emergência em saúde pública”;

CONSIDERANDO que o Ministério da Saúde desaconselha idas à China, mas não as proíbe, e orienta que as viagens só devem ser feitas se forem realmente necessárias;

CONSIDERANDO que devido às circunstâncias atuais, a maioria das companhias têm cancelado os voos com destino ou origem em Wuhan e que devido a repercussão mundial, muitas companhias aéreas estão oferecendo reembolsos ou adiamento para os passageiros que já haviam comprado bilhetes para a China;

CONSIDERANDO que o seguro viagem não cobre epidemias, endemias e pandemias declaradas pelo órgão de saúde ou governamental competente.

CONSIDERANDO, por último, que O PROCON Recife, instituído na forma da Lei Municipal N° 18.676/2019, representado por sua Presidente, Ana Paula Nebl Jardim, que ao final subscreve, no desempenho de suas atribuições legais resolve emitir a presente NOTA TÉCNICA no sentido de orientar:

a) A procura pelos Órgãos de Defesa do Consumidor visará, precipuamente, pedidos de restituição pelo cancelamento unilateral dos serviços por parte da empresa contratada e o cancelamento ou adiamento dos serviços contratados a pedido do consumidor, tais como: passagens aéreas, pacotes de viagens, diárias em hotéis, dentre outros correlatos.

b) No caso de viagens marcadas com destino aos países com infecção por coronavírus **confirmada**, o consumidor pode entrar em contato com a empresa com a qual contratou os serviços e solicitar o cancelamento ou a remarcação da viagem.

c) É prática habitual nas contratações que envolvam serviços de pacotes turísticos, passagens aéreas, diárias de hotéis, dentre outros, a



previsão de cobrança de multa a título de cláusula penal para o cancelamento ou remarcação de tais serviços.

d) Destaca-se que não é em todo e qualquer cancelamento que será legalmente possível a não incidência de multa rescisória, somente nos casos em que houver risco na prestação do serviço contratado, nas demais ocorrências, não haverá o cancelamento do contrato livre da cobrança de multas.

e) Caso a empresa negue-se a compor uma solução, o consumidor deve procurar o PROCON Recife para o devido processamento administrativo, visando à busca de uma composição entre as partes envolvidas, com o intuito de minimizar os prejuízos eventualmente causados aos consumidores.

Sendo o que se cumpre no momento, o Órgão permanece à inteira disposição para o que se fizer necessário.

ANA PAULA NEBL JARDIM
Secretária Executiva de Defesa
do Consumidor

