



NOTA TÉCNICA PROCON/SC 003/2020

Dispõe sobre o cancelamento sem ônus de passagens aéreas nacionais e internacionais para destinos atingidos pelo novo coronavírus (Covid-19)

O PROCON/SC, no cumprimento do dever de promover a política estadual de defesa do consumidor e face à necessidade de informar aos consumidores e fornecedores sobre os seus direitos e deveres, resolveu editar a presente **NOTA TÉCNICA**, nos termos que seguem:

Considerando que o artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal de 1988 estabelece que a defesa do consumidor é dever do Estado, assim como o seu artigo 170, inciso V, prescreve que a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem, por fim, assegurar a todos a existência digna, mediante observação do princípio da defesa do consumidor, dentre outros;

Considerando que o PROCON Estadual, por disposição do art. 81 c/c art. 82, inc. III, do Código de Defesa do Consumidor, é órgão legitimado para a proteção e defesa dos direitos e interesses transindividuais dos consumidores do Estado de Santa Catarina;

Considerando que, na forma do art. 4º da Lei 8.078/90, a Política Nacional de Relações de Consumo tem por princípios, dentre outros, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, ação governamental no sentido de sua efetiva proteção, harmonização das relações de consumo;

Considerando que o art. 6º, inciso I, prevê como direito básico do consumidor a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;



Considerando que os artigos 6º, inciso III e 31, da Lei n. 8.078/90 preveem como direitos básicos do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços bem como que toda informação ou publicidade deve ser clara e precisa;

Considerando que a Política Nacional das Relações de Consumo (PNRC) tem por princípio garantir a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo, sempre com base na boa-fé e no equilíbrio das relações de consumo entre fornecedores e consumidores (Lei 8.078/90, art. 4º, III);

Considerando que o art. 39, inciso V, da Lei n. 8.078/90 prevê como prática abusiva exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Considerando que o art. 51 do referido Diploma dispõe que são nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos;

Considerando a pandemia de Covid-19, doença respiratória causada pelo novo coronavírus bem como o fechamento de diversos pontos turísticos;

Considerando o aumento expressivo do número de atendimentos e denúncias referentes ao cancelamento de viagens nacionais/internacionais, o PROCON/SC resolve emitir a seguinte **RECOMENDAÇÃO**:

Esta Diretoria Consumerista considera abusiva a exigência de taxas e/ou multas em razão do cancelamento de viagens em situações como a atual, devido a epidemia do Coronavírus.



Nesse sentido, orientamos os consumidores catarinenses que tenham viagem marcada para as áreas de risco, determinadas pela Organização Mundial de Saúde (OMS), que inicialmente procurem as agências de viagem, hotéis e companhias aéreas para que verifiquem as alternativas ofertadas.

Outrossim, caso não obtenha êxito, que procure o órgão de Defesa do Consumidor para registrar sua reclamação, munido de documentos pessoais e comprovante da compra.

Apesar de, nesse caso, as agências de turismo e transporte não terem culpa, a lei reconhece que a parte vulnerável da relação é o consumidor, de modo que é ele quem merece proteção especial (Lei n. 8.078/90). Nesse caso, especificamente, a empresa não pode se recusar a oferecer alternativas ao consumidor, pois não existe um prazo para que o problema causado pelo contágio da doença seja sanado.

Dessa forma, firma o posicionamento para que as agências de turismo e transportes adiem ou cancelem viagens para destinos com focos de contaminação por coronavírus sem multas e ônus em caso de solicitação do consumidor.

Oficie-se a toda imprensa do Estado de Santa Catarina e aos Procons Municipais para que divulguem o teor desta medida a fim de informar a população catarinense.

Cumpra-se com urgência.

Florianópolis/ SC, 13 de março de 2020.

Tiago Silva
Diretor do PROCON/SC