

NOTA TÉCNICA N° . 02/2020
PROCON/PE

**DIREITO DO CONSUMIDOR - CORONAVÍRUS
- LOCAL COM RISCO IMINENTE À SAÚDE
DO CONSUMIDOR - CANCELAMENTO DE
VIAGEM SEM ÔNUS - PASSAGEM AÉREA OU
PACOTE TURÍSTICO.**

I - INTRODUÇÃO

Em razão de ter sido detectado Coronavírus em 48 países em todos os continentes e que já são mais de 82 mil casos confirmados no mundo, tendo mais de 2 mil mortes, de acordo com o boletim emitido na data de hoje pela Organização Mundial de Saúde (OMS), o **PROCON PERNAMBUCO**, Órgão vinculado à Secretaria de Justiça e Direitos Humanos do Estado de Pernambuco, vem emitir Nota Técnica com o objetivo de apresentar seu entendimento a respeito dos direitos dos consumidores em realizar o cancelamento de passagem aérea ou pacote turístico com destinos às cidades ou países onde possuem iminente risco à saúde do consumidor, em razão do Coronavírus.

II - JUSTIFICATIVA

Considerando os objetivos institucionais do órgão, dentre eles o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, especialmente mediante o reconhecimento de sua vulnerabilidade no mercado de consumo, na forma do art. 4º, I, da Lei Federal nº 8.078/90.

E ainda, nos termos do art. 4º, II, "a", VI da Lei Federal nº 8.078/90, sendo vislumbrada a necessária tutela governamental, por iniciativa direta, no sentido de prezar pela

garantia de que os serviços prestados não ofereçam riscos à saúde ou segurança dos consumidores, e via de consequência buscando sempre coibir e reprimir de maneira eficiente todos os abusos praticados no mercado de consumo, posicionamo-nos no sentido de que aquele consumidor com viagem marcada durante período em que houver status de infecção pelo Coronavírus nas cidades e Países confirmados pelos Órgãos/Entidades Oficiais, poderão requerer o cancelamento ou a remarcação da passagem ou pacote turístico, a seu critério, sem ter que arcar com os ônus de eventuais multas previstas no contrato firmado com o fornecedor.

Tal circunstância está autorizada em razão da identificação do iminente risco à saúde do consumidor na execução do serviço prestado pelo fornecedor, ou seja, a multa resta inexigível por estarmos diante de umnexo de causalidade justificador, assim como do reconhecimento de sua vulnerabilidade nas relações de consumo.

Contudo, o PROCON PERNAMBUCO deixa claro que não são todas as situações que o consumidor terá direito ao cancelamento ou reagendamento sem o cumprimento da cláusula penal (multa contratual), sendo primordial identificar se o Estado ou País de destino apresentam riscos através da infecção do Coronavírus, confirmada pelos Órgãos/Entidades Oficiais.

Nesse sentido, orientamos os consumidores que inicialmente tentem entrar em entendimento com o fornecedor para proceder com o cancelamento ou reagendamento da viagem, mas em caso de negativa por parte do fornecedor, deverá o consumidor se socorrer do PROCON/PE para que seja analisado o caso e sendo identificado que o objeto da reclamação administrativa esteja enquadrado nas hipóteses de direito ao cancelamento ou remarcação sem ônus, buscar-se-á uma composição entre os envolvidos, ficando o fornecedor, em caso de descumprimento legal, sujeito às sanções administrativas previstas no art. 56 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas.

III - CONCLUSÃO

Assim, tendo em vista a garantia do direito do consumidor à vida, à saúde, à segurança, a informação adequada sobre os riscos da prestação do serviço, à contínua melhoria dos serviços públicos, ao reconhecimento de sua vulnerabilidade no mercado de consumo e à proteção especial pelo Estado, na forma do artigo 4º, incisos I, II, alínea "a", VI; artigo 6º, inciso I, art. 8º da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), além do art. 5º da Lei Estadual nº 15.559/2019 (Código Estadual de Defesa do Consumidor), orientamos os consumidores no sentido de que pacotes turísticos ou passagens aéreas marcados para o período em que houver status de infecção pelo Coronavírus nas cidades e Países, já confirmados pelos Órgãos/Entidades Oficiais, poderão ser cancelados ou reagendados sem ônus, deixando claro que o Órgão Estadual prestará assistência aos consumidores que encontrarem dúvidas ou dificuldade na solução do conflito.

Recife, 27 de fevereiro de 2020.

Fernando Marcondes de A. Leão

Gerente Geral do PROCON/PE

Ricardo Moreira Faustino

Gerente Jurídico do PROCON/PE