

## **NOTA INFORMATIVA**

### ***Orientações ao Mercado de Consumo***

#### ***Cancelamento ou remarcação de viagem e Pacotes Turísticos para destinos com casos de Coronavírus (COVID-19) confirmado***

Associação Brasileira de Procons – PROCONSBASIL formada pelos Órgãos de Defesa do Consumidor dos Estados, do Distrito Federal e Municipais das capitais e do interior, congregando, pois, membros ativos e participantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, que diuturnamente são responsáveis por atender, fiscalizar, orientar e prestar os devidos esclarecimentos aos consumidores brasileiros, através de campanhas educativas, campanhas de atendimento individualizado a cada cidadão e, ainda, através da apuração de denúncias por ações fiscalizatórias.

Assim:

- a) CONSIDERANDO que incumbe a PROCONSBASIL, como um dos entes integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), assegurar o respeito aos direitos dos consumidores na forma da Constituição Federal/88; do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) e do Decreto Federal nº 2.181/97;
- b) CONSIDERANDO que as normativas da Política Nacional das Relações de Consumo se qualificam, especialmente, como de Ordem Pública e Interesse Social, incentivando ações articuladas em defesa dos cidadãos consumidores;
- c) CONSIDERANDO que a PROCONSBASIL segue a Política Nacional das Relações de Consumo, que tem por objetivo, dentre outros, a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;
- d) CONSIDERANDO que é direito básico do consumidor a preservação da sua VIDA, SAÚDE e SEGURANÇA, bem como o acesso a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, mormente no tocante aos riscos envolvidos na sua prestação;
- e) CONSIDERANDO as recomendações de afastamento das zonas infectadas e de contato com pessoas que lá estiveram, emitidas pelas autoridades de Saúde (ex.: OMS), tanto de ordem sanitária quanto de cuidados com a saúde face ao agente endêmico Coronavírus (COVID-19);
- f) CONSIDERANDO que não seja interesse do consumidor se expor a situação de risco à sua vida, saúde ou segurança; que não seja interesse da companhia de viagem expor a coletividade de passageiros a uma pessoal potencialmente infectada e; que não seja desejo do país atingido pelo Coronavírus (COVID-19) em se tornar potencial agente de dispersão epidêmica do mesmo COVID-19;
- g) CONSIDERANDO que o cenário de comoção e preocupação global para com o controle e combate à dispersão epidêmica do Coronavírus (COVID-19).

## **RECOMENDA:**

- 1º. O consumidor deve ser orientado, a não viajar para os destinos com confirmação oficial de casos manifestados do Coronavírus (COVID-19), porém, caso necessário, deverá pesquisar as condições de saúde e sanitarismo do seu destino de viagem junto às autoridades públicas e fontes oficiais, antes da contratação;
- 2º. Ao contratar um serviço, o consumidor deve receber todas as informações de modo prévio, claro adequado e de fácil compreensão, inclusive sobre as possibilidades de cancelamento ou de alterações;
- 3º. O consumidor deverá receber, sempre, uma cópia integral do contrato firmado, descrevendo-se todos os serviços e produtos a que tenha direito, ou pormenorizando aqueles que seriam agregados e/ou pagos à parte;
- 4º. A falta de informação no momento da contratação, ou da realização da viagem pode ser entendida como desrespeito aos direitos básicos do consumidor e ao dever de aconselhamento e de mútua assistência, decorrentes da boa-fé na relação de consumo, podendo fundamentar pedido de cancelamento, sem cobrança de multa ou taxa abusiva;
- 5º. Nos casos em que a viagem já tiver sido adquirida, e for possível o seu adiamento, deverá solicitar ao fornecedor junto a qual realizou a compra ou contratação, sem pagamento de multas ou taxas de remarcação, em decorrência do justo e fundado motivo de saúde pública, admitida a cobrança da diferença do valor de tarifa, salvo casos de abuso do poder econômico e de sem que com isso seja forçado a nenhum tipo de fidelização obrigatória ou imposta;
- 6º. Nos casos em que a viagem já tiver sido adquirida, e NÃO for possível o seu adiamento, deverá solicitar a devolução integral do valor pago, em decorrência do justo e fundado motivo de risco à vida, saúde e segurança própria e dos seus;
- 7º. Eventual uso da política de relacionamento pela empresa fornecedora, para fins de cancelamento ou remarcação, não deverá vir acompanhada de nenhuma cláusula de fidelização ou que gere maior ônus nem obrigação diversa ao consumidor;
- 8º. Pedidos de remarcação ou de cancelamento que não forem atendidos por nenhuma das empresas fornecedoras, inseridas na cadeia de consumo, poderão ser levados a juízo ou ao PROCON, para análise do caso concreto. Assim, é necessário que exista o comprometimento no equilíbrio da relação de consumo, relacionado ao fato gerador, como nos casos em que torne a viagem comprovadamente inviável de acontecer, na sua plenitude.
- 9º. Comparecer ao PROCON sempre que for necessário ou tiver dúvida, tanto antes quanto depois de contratar qualquer serviço.
- 10º. PROCONSBRASIL preza pela vida saúde e segurança de todos os consumidores, além de estimular e incentivar a conciliação dos interesses entre fornecedores e consumidores, sendo comum o desejo de que seja combatida e controlada a dispersão epidêmica do COVID-19.



Colocando-nos plenamente à disposição de todas as abordagens e tratativas que melhor sirvam à individualidade do caso específico e à coletividade de consumidores no Brasil.

Salvador / Maceió, 27 de fevereiro de 2020.

*Filipe de Araújo Vieira*

*Presidente da PROCONSBASIL*

Leonardo Almeida Jesus  
Vice Presidente da ProconsBrasil