



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

RECOMENDAÇÃO 01 / 2019

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ, através do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON/CE, neste ato representado pela Secretária Executiva, Promotora de Justiça Ann Celly Sampaio, doravante assinado, fazendo uso de suas atribuições legais, especificadamente com fundamento no artigo 127 e 129 inciso II da Constituição Federal; art. 27, inciso IV e parágrafo único, inciso IV da Lei Federal nº 8625, de 12 de fevereiro de 1993; art. 130 da Constituição do Estado do Ceará c/c art. 4º, inciso I, 6º, incisos II e VI, art. 39, todos do CDC; 6º da Lei 9.870/1999 e

CONSIDERANDO que o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais, coletivos e difusos indisponíveis, nos termos do art. 127 da Constituição da República Federativa do Brasil;

CONSIDERANDO que cabe ao Ministério Público exercer a defesa dos direitos assegurados nas Constituições Federal e Estadual, sempre que se cuidar de garantir-lhe o respeito a determinadas pessoas jurídicas de direito publico ou privado, essas quando atuarem como concessionárias ou permissionárias ou quando executem serviços de relevância pública, promovendo, conforme o inciso IV do § 4º do artigo 27 da Lei Orgânica Nacional do Ministério Público, audiências públicas e emitindo relatórios, anual ou especiais;

CONSIDERANDO que compete ao Ministério Público adotar as medidas legais cabíveis, visando zelar pela proteção, prevenção e reparação dos danos causados aos consumidores, garantida a efetivação dos seus direitos e garantias, conforme art. 6º, inciso VI da Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor);

CONSIDERANDO que a Administração Pública deve ser pautada pelos princípios constitucionais da legalidade e da eficiência no atendimento à população;

CONSIDERANDO que a Lei Estadual Complementar nº 30, de 26 de julho de 2002, publicada no Diário Oficial do Estado do Ceará, em 02 de fevereiro de 2002, criou o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON, nos termos previstos na Constituição do Estado do Ceará, e estabeleceu as normas gerais para a proteção e defesa do consumidor, previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

CONSIDERANDO que o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON, Órgão integrante da estrutura do Ministério Público do Estado do Ceará, bem como do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor – SNDC, possui a finalidade precípua de coordenar e organizar a Política de Proteção e Defesa do Consumidor, com fundamento no Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, c/c a Lei Complementar Estadual nº 30, de 26 de julho de 2002;

CONSIDERANDO que a defesa do consumidor é direito fundamental reconhecido pela Constituição da República de 1988 (CF, art. 5º, XXXII), bem como princípio geral da atividade econômica, na forma do artigo 170, inciso V da mesma Carta, sendo obrigatória por parte do fornecedor a observância da defesa do consumidor;

CONSIDERANDO que o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados trata-se de direito básico dos consumidores, previsto no inciso VII do art. 6º do CDC;

CONSIDERANDO a natureza cogente do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), que estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social (art. 1º da Lei 8.078/90), prevalecendo sobre quaisquer outras nas relações de consumo;

CONSIDERANDO que a Política Nacional de Relações de Consumo, estabelecida no art. 4º do CDC, no intuito de haver equilíbrio entre consumidor e fornecedor, dispõe que deverão ser observados e aplicados certos princípios, tais como: **Dignidade da Pessoa Humana, Proteção a Vida a Saúde e Segurança, Transparência, Harmonia, Vulnerabilidade, Conservação dos Contratos, Responsabilidade Solidária, Inversão do Ônus da Prova e Efetiva Prevenção e Reparação de Danos**, que servirão como norteadores das ações dirigidas aos consumidores;

CONSIDERANDO que o consumidor, no ordenamento jurídico pátrio, é reconhecidamente vulnerável, de acordo com o art. 4º, inciso I da Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), sobressaltando-se a hipervulnerabilidade dos consumidores idosos, pessoas com deficiência e crianças;

CONSIDERANDO que é direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem

como sobre os riscos que apresentem, conforme preconiza o art. 6º, inciso III da Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor);

CONSIDERANDO, ainda, ser direito básico do consumidor a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

CONSIDERANDO que o artigo 51, inciso I, do Código Consumerista expõe que são consideradas como cláusulas abusivas aquelas 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 que a norma acima transcrita reproduz a vedação abarcada na cláusula de não indenizar ou cláusula de irresponsabilidade para os contratos de consumo, compreendida, inclusive, na redação do artigo 25 do aludido diploma;

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenuem a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação. **grifamos*

CONSIDERANDO a função social do contrato, ilustrada nos arts. 421 e 422 do Código Civil de 2002, trata de harmonizar os interesses individuais e sociais, da coletividade, de maneira que se complementem;

CONSIDERANDO que a conduta proba deve estar presente na fase pré-contratual da relação de consumo e o art. 30 do CDC dá caráter vinculante à informação e à publicidade, dispondo:

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, **obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.**

CONSIDERANDO que o **Diálogo das Fontes**, é de se ressaltar que o art. 30 do CDC, acima transcrito, deve ser interpretado à luz dos arts. 427 e 429 do CC/02, que tratam, respectivamente, da obrigatoriedade de cumprimento da proposta e da oferta, senão vejamos:

Art. 427. A proposta de contrato obriga o proponente, se o contrário não resultar dos termos dela, da natureza do negócio, ou das circunstâncias do caso.

Art. 429. A oferta ao público equivale a proposta quando encerra os requisitos essenciais ao contrato, salvo se o contrário resultar das circunstâncias ou dos usos.

Parágrafo único. Pode revogar-se a oferta pela mesma via de sua divulgação, desde que ressalvada esta faculdade na oferta realizada.

CONSIDERANDO que é pacífica a jurisprudência da Corte Superior de Justiça quanto ao entendimento de que **“a agência de viagens que vende pacote**

turístico responde pelo dano decorrente da má prestação dos serviços” (AgRg no REsp 850768/SC, Relator Ministro SIDNEI BENETI, T3, j. 27/10/2009, DJe 23/11/2009), o que corrobora ainda mais nossos argumentos pela **nulidade da cláusula contratual que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar** (arts. 25 e 51, inciso I, do CDC – já transcritos);

CONSIDERANDO as recorrentes reclamações registradas no Posto Avançado do DECON, situado no Aeroporto Internacional Pinto Martins, referentes aos voos cancelados da companhia aérea AVIANCA, que está em recuperação judicial;

CONSIDERANDO a orientação da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, nos casos de alteração ou cancelamento da passagem aérea comprada em um pacote de viagem, o consumidor contate a agência de turismo; ¹

CONSIDERANDO que se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha: I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade, II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente, III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos (art. 35 do CDC);

CONSIDERANDO que a missão institucional do Ministério Público de fiscalizar os produtos e serviços disponibilizados no mercado de consumo, mormente os que ferem os direitos básicos do consumidor, principalmente dos consumidores hipervulneráveis;

¹ Disponível em <<https://www.anac.gov.br/perguntas-frequentes/passageiros/f0a7-alteracao-da-viagem>>

RESOLVE RECOMENDAR, por força do que determina **art. 4º, inciso I, art. 6º, incisos III e VII, art. 25, § 1º e 2º, art. 30 do CDC e artigo 51, inciso I, da Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor) c/c arts. 421, 422, 427 e 429 do Código Civil de 2002**, bem como nos demais dispositivos legais acima elencados, QUE as agências de turismo que venderam passagens aéreas da empresa AVIANCA, prestem pleno auxílio ao consumidor pelos mesmos meios em que ofereceu o serviço (telefone, e-mail, website, whatsApp etc.), cumprindo o contrato ou ressarcindo os valores pagos.

O direito de escolha constante no art. 35 do CDC é alternativo e pertence ao consumidor.

A recomendação acima não excluem outras, inclusive com o objetivo de aperfeiçoá-las, com o escopo de assegurar a fiel observância do disposto no Código de Defesa do Consumidor e legislação pertinente.

Advirto que o não cumprimento da presente RECOMENDAÇÃO, poderá ensejar, se constatada irregularidade a legislação consumerista e correlata, no ajuizamento de ação civil pública, além de outras medidas judiciais cabíveis contra os fornecedores, além da responsabilização penal.

Pelos motivos acima explanados, esperam estes Órgãos o pronto atendimento desta RECOMENDAÇÃO, por ser medida imprescindível à proteção dos consumidores.

Ao ensejo, oficie-se, com cópia, ao Excelentíssimo Procurador-Geral de Justiça do Estado do Ceará, para conhecimento.



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

Publique-se no Diário Oficial e na *home page* deste Órgão Ministério (www.mpce.mp.br/decon), e no site do Centro de Apoio Operacional das Organizações da Sociedade Civil, Cível e do Consumidor – CAOSCC.

Por fim, diante da necessidade de conferir ampla divulgação desta recomendação à sociedade local, encaminhe-se fotocópia à Assessoria de Comunicação da PGJ para efetuar release.

Notifique-se a Associação Brasileira de Agências de Viagens – ABAV e Associação Brasileira de Agências de Viagens do Ceará – Abav para dar ampla divulgação entre seus associados.

Publique-se. Cumpra-se.

Fortaleza/CE, em 28 de maio de 2019.

Ann Celly Sampaio
Promotora de Justiça
Secretária Executiva