



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

**Nº MP: 09.2020.00001278-1**

**RECOMENDAÇÃO 0004/2020/SEPEPDC**

**O MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL, através da Secretaria-Executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON, no uso de suas atribuições legais, na forma dos arts. 2º, 3º “caput” e § 4º, da Lei Complementar Estadual nº 30, de 26 de julho de 2002 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 e individuais indisponíveis (CF, art. 127);

**CONSIDERANDO** que o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON exerce a coordenação da política do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, através da Secretaria-Executiva, com competência, atribuições e atuação administrativa e judicial em toda a área do Estado do Ceará, conforme o bojo da Lei Complementar Estadual nº 30/2002;

**CONSIDERANDO** que a inobservância das normas contidas na Lei nº 8.078 de 1990, Decreto nº 2.181 de 1997 e demais normas de defesa do consumidor, constitui prática infrativa e sujeita o fornecedor às penalidades da Lei 8.078/90, que poderão ser aplicadas pelo Secretário-Executivo, isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente a processo administrativo, sem prejuízo das de natureza cível, penal e das definidas em normas específicas;



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

**CONSIDERANDO** que é dever do Estado promover a defesa do consumidor, corolário do princípio da ordem econômica (artigo 5º, inciso XXXII, e 170, inciso V, da CRFB/1988);

**CONSIDERANDO** que o direito à saúde encontra-se resguardado pela Constituição Federal, em seu art. 196, como um dever do Estado e como um direito público subjetivo, ou seja, uma prerrogativa jurídica indisponível assegurada à generalidade das pessoas. *In verbis:*

*Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução dos riscos de doença e de outros agravos e o acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.*

**CONSIDERANDO** que o aludido preceito é complementado pela Lei nº 8.080/90 (Lei Orgânica da Saúde), que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências, em seu artigo 2º, vejamos:

*Art. 2º. A saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício.*

**CONSIDERANDO** que são direitos básicos do consumidor a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas (art. 6º, inciso V do CDC);

**CONSIDERANDO** que o art. 39 do CDC arrola exemplificativamente uma série de hipóteses em que há práticas comerciais abusivas, dentre as quais podemos destacar ao caso em tela:

*Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:*

(...)

*V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;*

**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



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

consumo, compreendida, inclusive, na redação do artigo 25 do aludido diploma;

*Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua 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.*

**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 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



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

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** 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, entretanto se a aquisição tiver ocorrido diretamente com companhia aérea, deve esta se responsabilizar pela alteração ou cancelamento da passagem;<sup>1</sup>

**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 os contratos cuja interpretação das cláusulas possa pôr em risco a saúde, a segurança e a vida dos consumidores devem ser revistos a luz da vulnerabilidade e da hipossuficiência destes, o que se apresenta até mesmo como um dever imposto aos fornecedores e prestadores de serviços, decorrentes da sistemática protetiva do Código de Defesa do Consumidor, sendo certo que as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor, nos termos do art. 47 do CDC;

**CONSIDERANDO** que a Portaria nº 188, de 03 de fevereiro de 2020 do Ministério da Saúde, declara emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN) em decorrência da infecção humana pelo novo Coronavírus, nos termos do Decreto nº 7.616, de 17 de novembro de 2011;

**CONSIDERANDO** que a atribuição do DECON/CE de fiscalizar os produtos e serviços disponibilizados no mercado de consumo, mormente os que ferem os direitos básicos do consumidor, principalmente dos consumidores hipervulneráveis;

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



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

**CONSIDERANDO** as informações dando conta de que companhias aéreas e agências de turismo estão negando a rescisão/alteração contratual decorrente do surto do coronavírus;

**RESOLVE RECOMENDAR, nos casos relacionados a viagens cujo destino encontra-se com surto de COVID-19, quando solicitado pelo adquirente e sem qualquer ônus ao consumidor:**

**1) às Companhias Aéreas que operam no Estado do Ceará, caso o contrato tenham sido firmado diretamente com estas empresas a:**

**A) reembolsarem o valor pago; ou**

**B) procederem a remarcação das passagens já marcadas para os próximos 90 (noventa) dias;**

**2) às Agências de Turismo que prestem pleno auxílio ao consumidor, pelos mesmos meios em que ofereceram o serviço de venda (telefone, e-mail, website, whatsApp, etc.), remarcar a data da viagem anteriormente estabelecida no contrato ou proceder o ressarcimento dos valores pagos.**

**Ressalta-se que o direito de escolha é alternativo e pertence ao consumidor, nos termos do art. 35 do CDC.**

Advirta-se 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.

Publique-se no Diário Oficial e na *home page* deste Órgão Ministerial ([www.mpce.mp.br/decon](http://www.mpce.mp.br/decon)).

Remetam-se cópias, sem prejuízo da comunicação aos outros estabelecimentos congêneres no âmbito do Estado do Ceará:

**A) às companhias aéreas LATAM, GOL, TAP e AZUL;**

**B) à Associação Brasileira de Agências de Viagens – ABAV, e Associação Brasileira de Agências de Viagens do Ceará – ABAV, para dar ampla divulgação entre seus associados.**

**Ciência aos Excelentíssimos Procurador-Geral de Justiça e Corregedor-**



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

**Geral do Ministério Público do Estado do Ceará, ao Centro de Apoio Operacional da  
Cidadania e às Unidades Descentralizadas do DECON/CE, para os devidos fins.**

Publique-se. Cumpra-se.

Fortaleza, 16 de março de 2020.

**Liduína Maria De Sousa Martins  
Promotora de Justiça  
Secretária Executiva**