



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

Número MP: 09.2020.00001583-4

Portaria nº 0007/2020/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 incumbe ao Ministério Público, dentre outras atribuições, a defesa dos interesses difusos e coletivos, incluídos os direitos do consumidor, conforme art. 129, III, CF c/c art. 82 do Código de Defesa do Consumidor;

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



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

cautelar, antecedente ou incidente a processo administrativo, sem prejuízo das de natureza cível, penal e das definidas em normas específicas;

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 a defesa do consumidor constitui direito fundamental do cidadão, e princípio basilar da ordem econômica, conforme preceituam o art. 5º, inciso XXXII e art. 170, inciso V da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a presunção de vulnerabilidade, consistente no reconhecimento do inerente desequilíbrio da relação jurídica de consumo, sendo o consumidor a parte mais frágil dessa relação;

CONSIDERANDO que é direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, conforme disposto no art. 6º, VI do Código de Defesa do Consumidor;

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,



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

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 os impactos da pandemia, pois, para além de um grave abalo financeiro, ainda acarretam extensas consequências socioeconômicas e nesse cenário, portanto, as pessoas, especialmente afetadas em sua fonte de renda, podem ter dificuldades de cumprir com as suas obrigações financeiras básicas;

CONSIDERANDO o estado de pandemia causado pelo Novo Corona Vírus – Sars-Cov-2/Covid-19, conforme declarado pela Organização Mundial de Saúde em 11 de março de 2020;

CONSIDERANDO a situação de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional, decretado pelo Ministério da Saúde, conforme Portarias nº 188 e 356/GM/MS;

CONSIDERANDO o que dispõem o Decreto Estadual nº 33.519 de 19 de março de 2020, o qual intensifica as medidas para enfrentamento da infecção humana pelo novo coronavírus;

CONSIDERANDO a Resolução Normativa nº 453 de 12 de março de 2020, editada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, que incluiu no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde no âmbito da Saúde Suplementar, a cobertura obrigatória da utilização de testes diagnósticos para infecção pelo Coronavírus;

CONSIDERANDO que configura prática abusiva o aumento de preços sem justa causa, nos termos do art. 39, X da Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor);



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

CONSIDERANDO que o desrespeito às determinações do Poder Público, destinadas a impedir a propagação do Covid-19, configura o crime previsto no art. 268 do Código Penal;

CONSIDERANDO que o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 6º, inciso V, estabelece que é direito básico do consumidor modificar o contrato quando haja situação de desequilíbrio entre as partes, bem como a Constituição Federal e o próprio CDC asseguram o direito a saúde e a vida como garantias individuais de todos os cidadãos;

CONSIDERANDO que a necessidade de acompanhar a conduta de diversos setores com relação a possíveis negociações que possam ocasionar o indesejável desequilíbrio entre as partes, conforme acima mencionado, setores estes não abrangidos nos Procedimentos Administrativos já instaurados pelo DECON/CE após o início da Pandemia;

RESOLVE INSTAURAR, por força do que determina o art. 4º, inciso I, art. 6º, incisos IV e V, art. 39, inciso X da Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), bem como nos demais dispositivos legais acima elencados, o presente Processo Administrativo, a observância das normas de proteção e defesa do consumidor no âmbito do Estado do Ceará, para acompanhar as condutas dos fornecedores de serviços de:

- A) LAZER, CULTURA, ENTRETENIMENTO, DESPORTOS E EVENTOS EM GERAL;**
- B) EDUCACIONAIS;**
- C) BARES, RESTAURANTES E SIMILARES;**
- D) ACADEMIAS E ESTABELECIMENTOS DESTINADOS A PRÁTICA DE ATIVIDADE FÍSICA;**
- E) HOTÉIS, MOTÉIS E CONGÊNERES.**



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

Determinando, de início, a realização das seguintes diligências:

1. Juntada ao presente Processo Administrativo de cópias de eventuais reclamações registradas no atendimento eletrônico do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, no e-mail deconce@mpce.mp.br e na plataforma consumidor.gov.br, relacionadas ao objeto do presente procedimento;

2. a expedição das seguintes comunicações internas:

2.1. memorando às Unidades Descentralizadas do DECON/CE, para que informem a possível conduta por parte das companhias aéreas e/ou agências de turismo, assim como solicitando as providências adotadas para mitigar os efeitos no âmbito regional daquelas Coordenadorias, remetendo cópia para subsidiar elementos de informação deste PA;

2.2. memorando ao Centro de Apoio Operacional das Organizações Cívicas, Cível e do Consumidor- CAOSCC, para conhecimento imediato e interlocução junto às Promotorias de Justiça oficiais no interior do Ceará e que não possuam delegação de poderes do DECON/CE, para remessa de informações que possam contribuir e auxiliar na instrução do presente PA;

Tendo em vista a relevância da matéria, comunique-se a presente instauração ao Excelentíssimo Senhor Procurador-Geral de Justiça do Estado do Ceará.

Nomeia-se, para secretariar os trabalhos e as diligências, o servidor Ismael Braz Torres, matrícula nº 216.336-1-5, Assessor Jurídico da Secretaria-Executiva do DECON/CE.

Registre-se. Publique-se. Cumpra-se.

Fortaleza/CE, 30 de março de 2020.

LIDUINA MARIA DE SOUSA MARTINS
Promotora de Justiça
Secretária Executiva



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

PA nº 09.2020.00001583-4

Memorial de Reunião

Aos 03 de abril de 2020, às 15horas, foi realizada reunião através do programa Zoom Meeting Time, sob a presidência da **Secretaria-Executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON, Promotora de Justiça Liduina Martins, com a participação do Promotor de Justiça, Coordenador do DECON do Crato, Thiago Marques Vieira, e da Coordenadora do Centro de Apoio Operacional da Infância, da Juventude e da Educação (CAOPIJE), Procuradora de Justiça Elizabeth Maria Almeida de Oliveira, do Coordenador do Setor de Atendimento do DECON, Técnico Ministerial Ticiano Gomes Feitosa, bem como dos seguintes representantes do Sindicato das Escolas Particulares do Estado do Ceará (SINEPE):**

NOME DO REPRESENTANTE	FUNÇÃO
Airton de Almeida Oliveira	Presidente
Andréa Nogueira Sales Graça	Vice-Presidente
Lauro Henrique Santos de Oliveira Lima	1º Secretário
Luiz Pereira Lemos	1º Vice-Presidente
Fátima Lemos	Diretora
Henrique Araújo	Diretor
Keline Magalhães	Diretor
Germana Alcântara	Jurídico
Dilnei dos Santos Filho	Diretor
Tereza Helen	SINEPE

Aberta a reunião, a Secretária Executiva, Promotora de Justiça Liduina Martins, agradeceu a adesão de todos participantes e explanou brevemente sobre os impactos da pandemia, pois, para

**Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.
Página na Internet: www.mpce.mp.br/decon**



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

além de um grave abalo da saúde pública e da economia, ainda acarretam extensas consequências socioeconômicas e nesse cenário, portanto, as pessoas, especialmente afetadas em sua fonte de renda, podem ter dificuldades de cumprir com as suas obrigações financeiras básicas. Acrescentou que é cristalina a preocupação do Poder Público em reger o exercício das atividades afetas à sociedade em geral, isto porque a saúde transcende a esfera das relações de consumo e revela-se como verdadeiro interesse social, tanto assim que está prevista constitucionalmente. Destacou que a existência de assuntos que possuem maior relevância e devem ser destacados no presente encontro virtual, quais sejam: a) a disponibilização do serviço mediante Ensino a Distância (EAD) e os impactos na carga horária do planejamento pedagógico; b) diminuição dos custos das escolas (água, luz, telefone, etc.) principalmente nos contratos de prestação do serviço de forma integral que estão com as atividades suspensas e, c) possibilidade de conceder descontos nas escolas de tempo integral.

Concedida a palavra ao **Presidente do SINEPE, Prof. Airton de Almeida Oliveira**, o mesmo destacou, em apartada síntese, que a pandemia do coronavirus gera incertezas e preocupação no mundo. Disse que as instituições de ensino possuem autonomia, nos termos da Constituição Federal, para executar o plano pedagógico anual, devendo, para tanto, cumprir a carga horária anual de 800 horas. Ressaltou que os contratos de prestação de serviços escolares é a longo prazo e podem ser adaptados no decorrer no ano. Em seguida destacou que uma minoria de escolas estão disponibilizando aulas através do método EAD (oferta por tecnologia prevista em Lei), já que a maioria das instituições de ensino anteciparão as férias de maneira a adequar o cumprimento do plano anual estabelecido.

A **Coordenadora do Centro de Apoio Operacional da Infância, da Juventude e da Educação (CAOPIJE), Procuradora de Justiça Elizabeth Maria Almeida de Oliveira**, ponderou, em síntese, que foi disponibilizada Nota Técnica cujo objeto é COVID-19 e os impactos sobre a política educacional e que disponibilizou modelo de Abertura de Procedimento Administrativo para as Promotorias de Justiça acompanhar elaboração do Plano de Contingência na área educacional relacionado à pandemia de Coronavírus (COVID-19). Sugeriu que o SINEPE encaminhasse a situação relacionada a prestação do serviços em decorrência da pandemia de cada escola.

Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.
Página na Internet: www.mpce.mp.br/decon



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

O Promotor de Justiça e Coordenador do DECON do Crato, Thiago Marques Vieira, destacou que as atividades praticadas pelas instituições de ensino pertencentes à iniciativa privada possuem o dever constitucional de obedecer as diretrizes legais que norteiam seu funcionamento e o CDC. Além disso, disse que entende que a melhor forma de proceder a análise da prestação do serviço é separando por blocos, de acordo com o contrato firmado com os consumidores.

O coordenador do Setor de Atendimento ressaltou que foram registradas reclamações relacionadas a prestação do serviço através do método EAD, que a escola não vai repor no momento oportuno e que não é semelhante a aula presencial. Ademais, que foi registrada reclamação relacionada à má serviço de atendimento ao consumidor por parte das escolas.

Houve a participação de outros representantes do SINEPE, nas quais ratificaram o que foi dito pelo Presidente, Prof. Airton de Almeida Oliveira.

Complementando, a Secretária Executiva pontuou que umas das reclamações mais recorrentes dos pais é a ausência de canal efetivo de comunicação por parte de algumas escolas, o que fere o direito de informação dos consumidores.

Após os debates de estilo, restaram acertados os seguintes encaminhamentos:

1- SINEPE encaminhará, até o dia 15 de abril do corrente ano, para e-mail do DECON (proconce@mpce.mp.br) o plano de contingência das escolas afiliadas, documento que conterà as diretrizes adotadas em decorrência do COVID-19, principalmente no tocante à reposição de aulas e o EAD, levando em conta cada faixa escolar e os tipos de contrato; 2 – SINEPE disponibilizará contato para intermediar a realização do atendimento preliminar através do Setor de Atendimento do DECON, nos casos em que o atendente não conseguir solucionar diretamente com a instituição de ensino reclamada.

Eu, _____ Ismael Braz Torres, Assessor Jurídico, inscrito na Matrícula sob o nº 216336-1-5, o redigi.

Fortaleza, 07 de abril de 2020

Liduína Maria De Sousa Martins

Promotora de Justiça/Secretária Executiva

Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.
Página na Internet: www.mpce.mp.br/decon