



Secretaria-executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

Número MP 09.2020.00001660-0

RECOMENDAÇÃO 0007/2020/SEPEPDC

A Promotora de Justiça ora auxiliando a Secretaria Executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON, Juliana Cronemberger de Negreiros Moura, 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 as atribuições que lhe são conferidas pelos artigos 129, incisos III, VI e IX, da Constituição Federal de 1988; artigo 26, inciso I, e alíneas, da Lei Federal nº 8.625/93, artigo 7º, inciso I, da Lei Complementar Federal nº 75/93, e atendendo às determinações constantes da Resolução nº 036/2016 do OEC PJ/CE;

CONSIDERANDO que cabe ao Ministério Público exercer a defesa dos direitos assegurados nas Constituições Federal e Estadual, sempre que se cuidar de garantir-lhes o respeito pelos poderes estaduais ou municipais e, no exercício dessas atribuições, promover Ações Cíveis Públicas, Inquéritos Cíveis, Procedimentos Administrativos, Recomendações dirigidas a órgãos e entidades, requisitando ao destinatário sua divulgação adequada e imediata, assim como resposta por escrito, a teor do art. 27, parágrafo único, inciso IV, da Lei Federal 8.625/93, Lei Orgânica Nacional do Ministério Público (LONMP);



Secretaria-executiva do Programa Estadual de Proteção e 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 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 é dever dos Órgãos de Execução do Ministério Público promover a coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, de sorte que o consumidor, ente vulnerável e, no mais das vezes, também hipossuficiente, não venha a sofrer danos em decorrência de tais abusos;

CONSIDERANDO que o art. 4º do Código de Defesa do Consumidor preconiza a Política Nacional das Relações de Consumo, objetivando o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade e segurança, com a devida proteção de seus interesses econômicos, além de estabelecer a observância aos princípios da transparência e harmonia entre fornecedores e consumidores;

CONSIDERANDO que, dentre outros, são direitos básicos do consumidor o acesso à informação adequada, clara, precisa e ostensiva, com especificação correta de quantidade, bem como a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, devendo ser protegido contra métodos comerciais desleais e práticas abusivas no fornecimento de produtos, consoante estatui artigo 6º, incisos II, III e IV, do Código de Defesa do



Secretaria-executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

Consumidor,

CONSIDERANDO que é direito básico do consumidor a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, conforme reza o art. 6º, inciso X da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor);

CONSIDERANDO que é cristalina a preocupação do Poder Público em reger o exercício das atividades afetas à sociedade em geral, isto porque os serviços públicos transcendem a esfera das relações de consumo e revelam-se como de interesse social;

CONSIDERANDO que os serviços públicos são considerados essenciais quando indispensáveis e inadiáveis ao atendimento das necessidades básicas da população, prestados pelo Poder Público diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, como forma de prover condições dignas para a sobrevivência dos cidadãos, à luz do art. 175 da Constituição Federal de 1988;

Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

CONSIDERANDO a normatização da Lei Federal nº 7.783/1989, que dispõe sobre o exercício do direito de greve, instituiu no art. 10 a definição dos serviços ou atividades considerados essenciais:

Art. 10. São considerados serviços ou atividades essenciais:

I - tratamento e abastecimento de água; produção e distribuição de energia elétrica, gás e combustíveis;

II - assistência médica e hospitalar;

III - distribuição e comercialização de medicamentos e alimentos;

IV - funerários;

V - transporte coletivo;

VI - captação e tratamento de esgoto e lixo;

VII - telecomunicações; (...)

CONSIDERANDO o caráter essencial e continuado da prestação de serviços públicos, diante de impossibilidade de interrupção das atividades, por serem considerados de utilidade pública;



Secretaria-executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

CONSIDERANDO que a prestação do serviço público submete-se ao previsto no art. 37, § 6º da Constituição Federal, art. 22 do Código de Defesa do Consumidor e demais leis correlatas;

CONSIDERANDO a obrigatoriedade de fornecimento de *serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos*, consubstanciados na redação do art. 22 do Código de Defesa do Consumidor;

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

CONSIDERANDO a normatização trazida à baila pela Lei Federal nº 8.987/1995, regulamentando no art. 6º que **toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários;**

CONSIDERANDO a definição de serviço adequado como sendo o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas, insculpida pela Lei Federal nº 8.987/1995;

CONSIDERANDO que os prestadores de serviços públicos deverão observar a delimitação das diretrizes impostas no art. 5º da Lei 13.460/2017, relativas à ***urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;***

CONSIDERANDO as disposições constantes na Lei Federal 13.460/2017, que determinam a realização pela Administração Pública de ***avaliação continuada dos serviços públicos, para medidas de melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço;***

CONSIDERANDO que, dentre os direitos expressos na Magna Carta e nas disposições supraleais a garantia aos serviços essenciais é inconcebível de ser menosprezada ou diminuída para servir a interesses menos nobres, escusos, ou, ainda, provenientes de erros por parte das pessoas jurídicas de direito público ou privado;

CONSIDERANDO a declaração de emergência em Saúde Pública de Importância Nacional em decorrência da infecção humana pelo COVID-19, estabelecida pela Portaria nº 188, de 03 de fevereiro de 2020, do Ministério da Saúde (ESPIN);



Secretaria-executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

CONSIDERANDO a Nota Técnica Conjunta nº 1/2020, elaborada pelo Conselho Nacional do Ministério Público e o Ministério Público Federal, que trata da atuação dos membros do Ministério Público brasileiro, em face da decretação de Emergência de Saúde Pública de Importância Nacional para o Coronavírus (COVID-19), em que se evidencia “*a necessidade de atuação conjunta, interinstitucional, e voltada à atuação preventiva, extrajudicial e resolutive, em face dos riscos crescentes da epidemia instalar-se no território nacional*”;

CONSIDERANDO a Situação de Emergência em Saúde decretada pelo Governo do Estado do Ceará, mediante o Decreto nº 33.510/2020, em decorrência da pandemia ocasionada pelo novo Coronavírus;

CONSIDERANDO que a saúde é direito de todos e dever do Estado, nos termos do art. 196 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO o atual cenário vivenciado, estão sendo contabilizados números vertiginosos de registros positivos de COVID-19, e com tendência de crescimento exponencial de infecções no Ceará, em progressão geométrica, com expectativa de ápice em abril e maio do corrente ano, de acordo com curva epidemiológica dos casos do novo Coronavírus;

CONSIDERANDO a determinação de isolamento social, decretado pelo Governo do Estado à população cearense, com o intuito de controlar a proliferação da doença, causando-se o **aumento na demanda de utilização de determinados serviços públicos essenciais à permanência doméstica por tempo prolongado**, a exemplo de água, energia elétrica, telecomunicações e gás;

CONSIDERANDO a necessidade de resguardar a saúde da população e, assim, evitar transmissões comunitárias, foi mitigado o contágio entre as pessoas, para controle da circulação do vírus, ocasionando o fechamento do comércio considerado não essencial pelo Decreto nº 33.510/2020 e proibição de comércio ambulante, diminuindo a movimentação e



Secretaria-executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

fluxo de pessoas nas ruas;

CONSIDERANDO a redução na circulação da frota de ônibus que realizam o transporte coletivo urbano da população, durante esse período excepcional, faz-se imperioso dimensionar se a oferta está sendo suficiente para suprir o atendimento da demanda, visto a possibilidade de gerar transtornos às pessoas que inevitavelmente ainda necessitem deslocar-se;

CONSIDERANDO a superlotação de passageiros nos ônibus, noticiada diante da redução da frota rodoviária, é imprescindível verificar a adoção de medidas para prevenir o contágio do COVID-19 entre as pessoas que circulam pelos terminais;

CONSIDERANDO que o art. 7º do Decreto Estadual nº 33.510/2020 determina aos transportes públicos em âmbito estadual, municipal ou intermunicipal, por meio de ônibus ou metrô, a realização de processo de higienização especial, no mínimo, 1 (uma) vez ao dia;

CONSIDERANDO as **consequências econômicas e sociais** ocasionadas pela situação atípica e alarmante do novo Coronavírus no Ceará, colocando em risco a saúde de milhares de pessoas, **são necessárias medidas preventivas de resguardo do direito do consumidor e da dignidade da população;**

CONSIDERANDO a canalização de ações urgentes para o enfrentamento comum da doença COVID-19, e de **controle e observância das medidas impostas** pelo Governo do Ceará, **analisando a matriz de execução dos serviços diante do cenário de calamidade na saúde pública;**

CONSIDERANDO a necessidade de **acompanhamento pelo MPCE da conduta de determinados setores considerados essenciais**, referente às providências que estão sendo adotadas para o enfrentamento desta pandemia, especialmente em relação à redução do risco de contaminação na prestação de serviços essenciais e também na garantia do direito do consumidor;

CONSIDERANDO a decretação pelo Governo do Estado do Ceará de ininterrupção de determinados serviços não essenciais, que foram autorizados a funcionar devido a imprescindibilidade da continuidade de acesso da população aos seus produtos e serviços, a exemplo dos serviços bancários, comércio de produtos de higiene e limpeza,



Secretaria-executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

alimentação, dentre outros;

CONSIDERANDO que a utilização dos serviços essenciais e correlatos estão sendo mais demandados durante o período excepcional de combate à proliferação do Coronavírus, e, ainda, considerando os que não tenham sido abrangidos pelos Processos Administrativos específicos já instaurados pelo DECON/CE;

CONSIDERANDO a necessidade de serem fornecidos **equipamentos de proteção individual** para resguardar a saúde dos funcionários e clientes das empresas fornecedoras de serviços essenciais e correlatas e, assim, evitar transmissões comunitárias entre colaboradores e consumidores, visto que prestam serviço de caráter continuado e essencial à população, a fim de mitigar a exposição a riscos;

RESOLVE RECOMENDAR aos **ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS E PRESTADORES DE SERVIÇOS ESSENCIAIS**, especialmente às FARMÁCIAS, SUPERMERCADOS, BANCOS, LOTÉRICAS, e **DEMAIS FORNECEDORES DE BENS OU SERVIÇOS AUTORIZADOS DE FUNCIONAR POR FORÇA DOS DECRETOS ESTADUAIS** no Ceará, para que, no prazo de 24 horas, observem as orientações relacionadas abaixo, SEM PREJUÍZO DA OBSERVÂNCIA ÀS DEMAIS RECOMENDAÇÕES QUE JÁ TENHAM SIDO EXPEDIDAS EM OUTROS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS:

- 1) Todos os empregados utilizem obrigatoriamente **máscaras**, podendo ser utilizadas máscaras caseiras, conforme orientação do Ministério da Saúde (<https://www.saude.gov.br/images/pdf/2020/April/04/1586014047102-Nota-Informativa.pdf>), devendo ser feita a limpeza regular conforme orientação das autoridades sanitárias;
- 2) Realize campanhas em seu estabelecimento, com cartazes, avisos sonoros, e outros meios de divulgação, para estimular o uso de máscaras caseiras por todos os consumidores;



Secretaria-executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

- 3) Adotem todas as medidas necessárias para garantir a proteção dos empregados e consumidores, preconizadas pela Organização Mundial de Saúde ([OMS, https://news.un.org/pt/story/2020/02/1705631](https://news.un.org/pt/story/2020/02/1705631))¹, a saber:
- a) Verificar, regularmente, se os locais de trabalho estão limpos e são higiênicos;
 - b) Limpar regularmente superfícies como mesas e balcões, ou objetos como telefones e teclados com desinfetante;
 - c) Colocar dispensadores para higienizar as mãos em locais destacados no trabalho;
 - d) Exibir cartazes promovendo a lavagem das mãos;
 - e) Implementar essas medidas de forma combinada com ações de comunicação, como a orientação de funcionários de saúde e segurança ocupacional, informes em reuniões e informações na intranet sobre a lavagem das mãos;
 - f) Assegurar que funcionários, colaboradores e clientes tenham acesso a locais onde possam lavar as mãos com água e sabão.

Na oportunidade, **REQUISITA INFORMAÇÕES SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELOS ESTABELECIMENTOS RECOMENDADOS, ASSINALANDO PARA TANTO O PRAZO DE 24 HORAS**, através do e-mail institucional procon-ce@mpce.mp.br, advertindo-se que o descumprimento da legislação constante nesta Recomendação acarretará a responsabilização civil, administrativa e penal, nos termos dos dispositivos legais supracitados, na forma do artigo 27, parágrafo único, inciso IV da Lei nº8.625/93.

Remeta-se cópia da presente RECOMENDAÇÃO para os fornecedores de bens e prestadores de serviços essenciais do Estado do Ceará, bem como aos estabelecimentos cujo funcionamento foi autorizado pelos Decretos Estaduais para exercerem suas atividades, através de Sindicatos e/ou Associações representativas do setor.

Publique-se no Diário Oficial e na home page deste Órgão Ministerial (www.mpce.mp.br/decon), para a devida publicidade.

Ciência aos Excelentíssimos Procurador-Geral de Justiça e Corregedor-Geral do Ministério Público, ao Centro de Apoio Operacional das Organizações da Sociedade Civil,

¹ Ver no site da OMS <https://news.un.org/pt/story/2020/02/1705631>



Secretaria-executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

Cível e do Consumidor- CAOSCC e Centro de Apoio Operacional da Cidadania- CAOCIDADANIA e às Unidades Descentralizadas do DECON/CE, para os devidos fins.

Fortaleza, 09 de abril de 2020.

Juliana Cronemberger de Negreiros Moura
Promotora de Justiça - em auxílio ao DECON-CE