



ESTADO DO MARANHÃO
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO
PROCON/MA

NOTA TÉCNICA 001/2020 – PROCON/MA

CONSIDERANDO a declaração emitida pela Organização Mundial da Saúde – OMS de pandemia do Coronavírus (COVID-19);

CONSIDERANDO que a OMS justifica a declaração de pandemia frente aos níveis alarmantes de propagação e inacção da epidemia do novo Coronavírus (COVID-19);

CONSIDERANDO que além da China, outros 114 países e territórios já possuem casos confirmados de infecção por Coronavírus (COVID-19);

CONSIDERANDO que o surgimento do Coronavírus (COVID-19) é um assunto de dimensões globais e que entidades e órgãos de saúde de todo o mundo passaram a adotar cuidados e restrições para evitar que o vírus se espalhe;

CONSIDERANDO que incumbe ao PROCON/MA, como Órgão integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, assegurar o respeito aos direitos dos consumidores, na forma da Constituição Federal de 1988; do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) e do Decreto Federal nº 2.181/97;

CONSIDERANDO que os direitos à saúde e à dignidade da pessoa humana estão previstos no âmbito constitucional, consoante artigos 1º, III, e 6º, *caput*, da Constituição Federal;

CONSIDERANDO que o art. 6º, inciso I, do CDC estipula que é direito básico do consumidor a proteção da vida, saúde e segurança;

CONSIDERANDO que o art. 6º, inciso III, do CDC estipula 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;

CONSIDERANDO que não é de interesse do consumidor se expor a situação de risco à sua vida, saúde e segurança;

CONSIDERANDO que não é de interesse dos agentes de viagem, companhias aéreas e demais setores turísticos expor a coletividade a contato de pessoas potencialmente infectadas pelo Coronavírus (COVID-19);

CONSIDERANDO que à luz do CDC, considera-se prática abusiva quando o fornecedor recusa atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes (art. 39, II, da Lei 8.078/90);

CONSIDERANDO que o art. 39, inciso V, do CDC considera prática abusiva exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;




ESTADO DO MARANHÃO
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO
PROCON/MA

CONSIDERANDO, por último, que o PROCON/MA, instituído na forma da Lei Estadual nº 10.305/2015 e 10.546/2017, representado por sua Presidente, que ao final subscreve, no desempenho de suas atribuições legais, resolve emitir a presente **RECOMENDAÇÃO**:

- a) Ao consumidor, cautela a prosseguir com viagens a destinos com confirmação oficial de casos manifestados do Coronavírus (COVID-19);
- b) Nos casos em que a viagem já tiver sido adquirida, e for possível o seu adiamento, poderá solicitar ao fornecedor junto ao qual realizou a compra ou contratação, sem pagamento de multas ou taxas de remarcação, **desde que na mesma classe tarifária**, sem que com isso seja forçado a nenhum tipo de fidelização obrigatória ou imposta;
- c) Nos casos em que a viagem já tiver sido adquirida, e NÃO for possível o seu adiamento, poderá 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;
- d) Caso a empresa negue-se a compor uma solução, o consumidor pode procurar o PROCON/MA para o devido processamento administrativo, visando à busca de uma composição entre as partes envolvidas, com o intuito de minimizar os prejuízos eventualmente causados aos consumidores;
- e) Consultar o PROCON/MA sempre que for necessário ou tiver dúvida, tanto antes quanto depois de contratar qualquer serviço, objeto desta Nota Técnica.
- f) A recomendação aqui contida se estende até ulterior declaração da Organização Mundial de Saúde – OMS quanto à redução da propagação do COVID-19.

Sendo o que se cumpre no momento, o Órgão permanece à inteira disposição para o que se fizer necessário.


ADALTINA VENÂNCIO DE QUEIROGA
Presidente do PROCON/MA