

---

# AUDIÊNCIA PÚBLICA

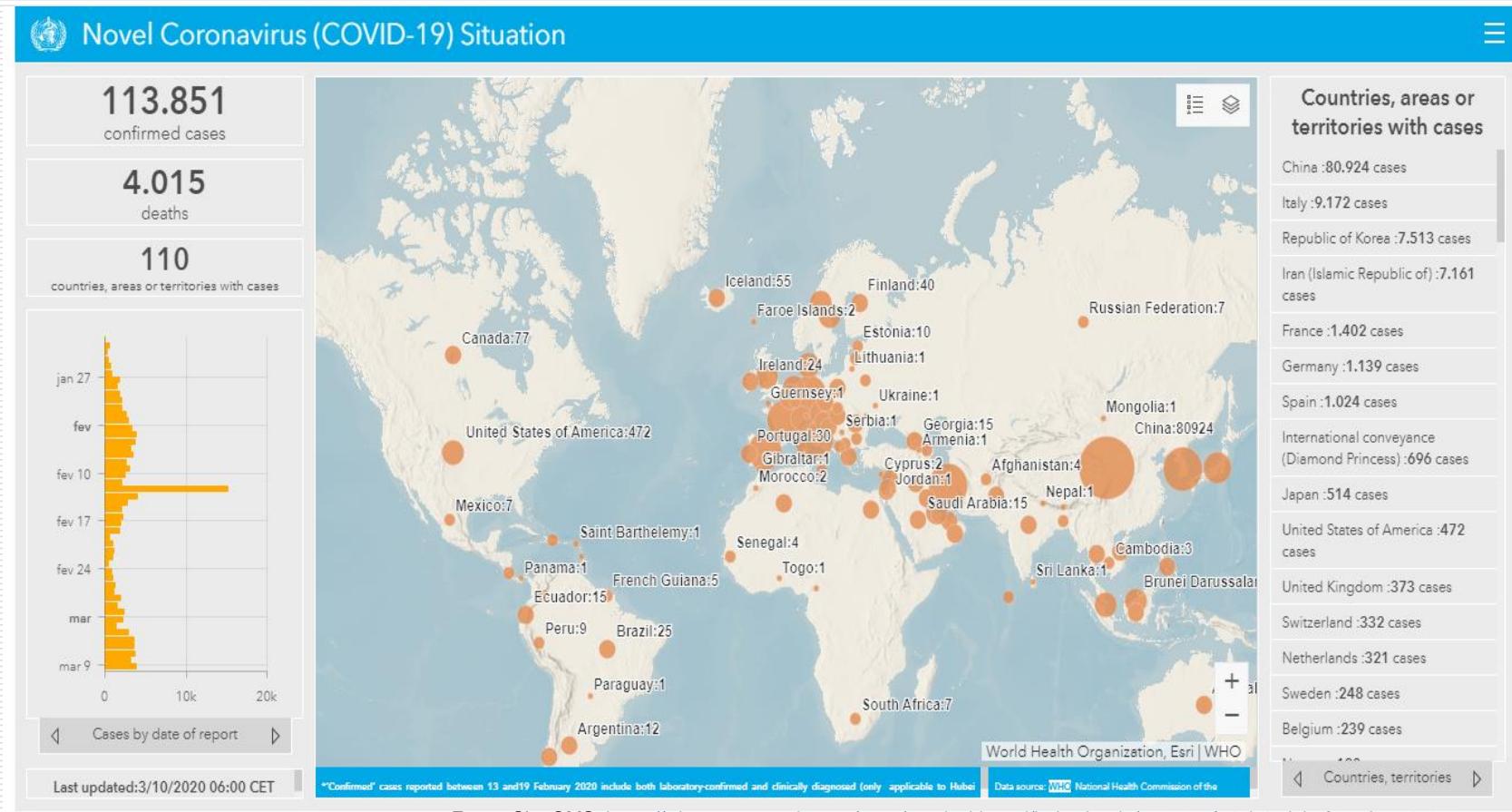
# COVID-19 - Coronavírus



**COMISSÃO ESPECIAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

*Luciana Atheniense – Secretária-Geral*

# COVID 19 – EPIDEMIA MUNDIAL



Fonte: Site OMS: <https://who.maps.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/c88e37fc43b4ed3baf977d77e4a0667>

# ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE

---



- Mantenha-se atualizado sobre os pontos de acesso mais recentes do COVID 19 (**cidades ou áreas, locais onde o COVID 19 está espalhando amplamente**). Se possível , evite viajar para lugares -especialmente se for uma pessoa se for uma pessoa idosa ou tiver diabetes , doenças cardíacas ou pulmonares.
- Por quê ?** Você tem uma **chance maior de pegar o COVID-19 em uma dessas aéreas.**

Fonte:<https://www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-coronaviruses>

# MINISTÉRIO DA SAÚDE

---

**Vou viajar para  
um local com casos  
de coronavírus  
(Covid-19). O que faço?**

- Avalie a necessidade real da viagem e adie, se possível.
- Se for inevitável, previna-se e siga as orientações das autoridades de saúde do local.



MINISTÉRIO DA  
SAÚDE



# **RECEIO DO CONSUMIDOR-PASSAGEIRO**

---

- Risco de contrair o vírus COVID-19.
- Quarentena no exterior:** necessidade de permanecer confinado em um hotel ou navio, como ocorreu recentemente nas Ilhas Canárias (H10 Adeje Palace), em Innsbruck (Gran Hotel Europa) e em um cruzeiro em Tóquio ("Diamond Princess") na costa da Califórnia (" Grand Princess").
- Não obter a assistência do seguro de viagem** (excluem epidemias e pandemias)

# **PERFIL DOS TURISTAS**

---

- Adquiriram passagem, pacotes ou cruzeiros até meados de fevereiro/20 (antes do avanço do COVID 19).
- Viagem de lazer ou de negócios
- Pessoas com 60 anos de idade ou mais estão cancelando viagens para as regiões afetadas, por estarem enquadradas em grupos com maior possibilidade de contrair o vírus

# **DESEJO DO CONSUMIDOR**

---

- Celebrar acordo com o fornecedor de serviços turísticos.
- Remarcar o serviço turístico ( prazo de um ano).
- Cancelar a viagem (congresso e outros compromissos).
- Receber o dinheiro de volta – multa razoável.

# DIFICULDADES ENCONTRADAS

---

- ❑ Celebrar acordo pelo telefone de contato da empresa (dificuldade de comunicação).
- ❑ Curto prazo para remarcação da viagem
- ❑ Multas elevadas no contrato (cancelamento por parte do consumidor).
- ❑ Perda total do bilhete (passagens promocionais), restituição apenas taxa de embarque.
- ❑ Multa elevada dos cruzeiros marítimos.
- ❑ Plataformas digitais - hotéis ( cláusulas sem reembolso)

# **COVID-19 X CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

---

## **São direitos básicos do consumidor:**

I - a **proteção da vida, saúde** e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua **revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas**;

# **TJSP – Pacote de viagem – CANCELAMENTO – Gripe H1N1 (29/9/2014)**

---

'Prestação de serviços. Pacote turístico. O agravamento da epidemia de **gripe causada pelo vírus H1N1**, nos países da América do Sul, era **imprevisível**, especialmente na data em que o **pacote foi adquirido**. Deste modo, **não é razoável exigir que a requerida devolva integralidade dos valores pagos pelos requerentes**, sendo cabível a retenção do valor correspondente à **multa de 20%** prevista contratualmente. Entretanto, a cobrança de penalidades adicionais, dependeria de provado efetivo pagamento pela requerida aos fornecedores internacionais, o que, de fato, não há ". (34ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO APELAÇÃO Nº 0017080-71.2010.8.26.0019)

# **DECISÃO LIMINAR EM 10/03/2020 - CORONAVIRUS**

---

“A respeito dos fatos narrados, bem como o **risco de dano iminente** passível de causar sério prejuízo à parte, já que é fato notório o **surto da Covid-19 na Itália**. Aliás, diante da gravidade do surto, o país determinou o fechamento de diversos pontos turísticos.

O **cenário não possui previsão para alteração**, tampouco a retomada das visitações é possível prever, de modo que **inviável** as rés pretenderem a **remarcação do voo sem que antes ocorra uma mínima normalização das atividades no país de destino e estabilização da situação**

Diante do exposto, **defiro o pedido da liminar** para que as rés possibilitem a **remarcação dos voos** em data a ser definida pelos autores, o que deverá ocorrer no **período máximo de 1 ano**, sem cobrança das taxas usuais, tendo em vista que o período se funda na ocorrência da epidemia Covid 19” ”.

**(PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL N° 5015072-79.2020.8.21.0001/RS - Juíza  
de Direito FERNANDA AJNHORN, da 1ª vara Cível do foro Central de Porto  
Alegre/RS. Publicação: 10/03/2020)**

---

# MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL RECOMENDAÇÃO

## Nº 003/2020 (9/3/2020)

---

"(...)

CONSIDERANDO que a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou, em 30 de janeiro de 2020, Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII), (...)

CONSIDERANDO que o CDC prevê, como direito básico do consumidor, a revisão de cláusulas contratuais devido a fatos supervenientes, como é o caso da situação atual de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância nacional e internacional, e, mesmo não sendo de responsabilidade das empresas o fato extraordinário, a vulnerabilidade do consumidor nessas relações de consumo autoriza tal medida;(...)

# MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

## RECOMENDAÇÃO Nº 003/2020

---

"(...) RECOMENDAR À AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC) (...)adotem as seguintes providências:

- a) Que procedam, **SEM ÔNUS PARA O CONSUMIDOR, ao cancelamento das passagens** aéreas nacionais ou internacionais adquiridas **até a data de 09.03.2020**, tendo como origem os aeroportos do Brasil, assegurando seu reagendamento (**remarcação**), a critério do consumidor, para utilização no **prazo de até 12 meses** a contar da data do efetivo cancelamento.
- b) Que as providências previstas na alínea "a" sejam aplicadas nos casos de passagens adquiridas com destinos àqueles **locais amplamente reconhecidos como atingidos pelo NOVO CORONAVÍRUS**.
- c) Que, seja, também, determinada a **devolução dos valores eventualmente cobrados a título de multas ou taxas**, a todos os consumidores no estado brasileiro que já solicitaram o **cancelamento de suas passagens pelas razões supramencionadas e por isso foram penalizados**.

# **POSICIONAMENTO DAS COMPANHIAS AÉREAS EM SEUS SITES - ATÉ O DIA 10/03**

---

<b>LATAM</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Suspensão temporária</b> da sua operação entre São Paulo e Milão, em voos programados de <b>2 de março a 16 de abril de 2020</b>.</li><li>• Alternativas de viagem para os clientes afetados por restrições à entrada de territórios específicos: Remarcação da data ou voo ou; Remarcação de origem/destino ou; Reembolso*</li></ul>
<b>TAP</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Alteração gratuita</b> para bilhetes emitidos entre os <b>dias 8 e 31 de março de 2020</b>.</li><li>• Itália/outros destinos: Nenhuma taxa de alteração para todas as rotas da/à Itália. O valor diferencial de tarifa será cobrado, se aplicável; <b>Válido para passagens com viagens até 31 de maio de 2020</b>;</li></ul>
<b>GOL</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Última informação no dia 03/02/2020 apresentando orientação de prevenção.</li></ul>
<b>AZUL</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Até a presente data (10/03), não possui informações disponíveis aos consumidores em suas plataformas digitais.</li></ul>

# **POSICIONAMENTO DOS CRUZEIROS MARÍTIMOS EM SEUS SITES - ATÉ O DIA 10/03**

---

## **MSC Cruzeiros**

- Não informa quanto a cancelamentos, remarcação ou reembolso. Apenas disponibiliza os procedimentos de triagem em seus navios.

## **Royal Caribbean Ltd.**

- Compensação do valor total pago pelo cruzeiro, incluindo as excursões e os complementos de cruzeiros pré reservados junto a companhia, aos hóspedes que forem proibidos de embarcar devido às restrições dispostas.

## **Costa Cruzeiros**

- Restrição de embarque de hóspedes residentes a todas as áreas incluídas no alerta emitido pelo Ministério da Saúde Italiano e autoridades sanitárias relacionadas. Esses serão contatados para obterem reembolso total.

# **POSICIONAMENTO DE AGÊNCIA DE VIAGENS EM SEU SITE - ATÉ O DIA 10/03**

---

**CVC**

- Até a presente data (09/03), não possui informações disponíveis aos consumidores em suas plataformas digitais.

# Conclusão

---

- Evite viajar para zonas com casos já confirmados;
- Entre em contato ,o mais breve possível, com as empresas de turismo e/ou companhias aéreas para **remarcar sua viagem** para os destinos já confirmados com a doença ou **cancelar a viagens (restituição – multa razoável)** ;
- Tente obter uma **conciliação** com a empresa de turismo e/ou cia aérea justificando que o destino contratado e já confirmado com a doença poderá acarretar grave risco à vida, saúde e segurança do viajante-consumidor,
- Se não obtiver sucesso, deverá dirigir-se ao Procon ou o Poder Judiciário
- O CDC reconhece o consumidor como a parte vulnerável da relação, devendo ser, portanto, protegido

# AGRADECIMENTO

---



**MARIÉ MIRANDA**  
**Presidente da Comissão Especial de Defesa do  
Consumidor**