
AUDIÊNCIA PÚBLICA

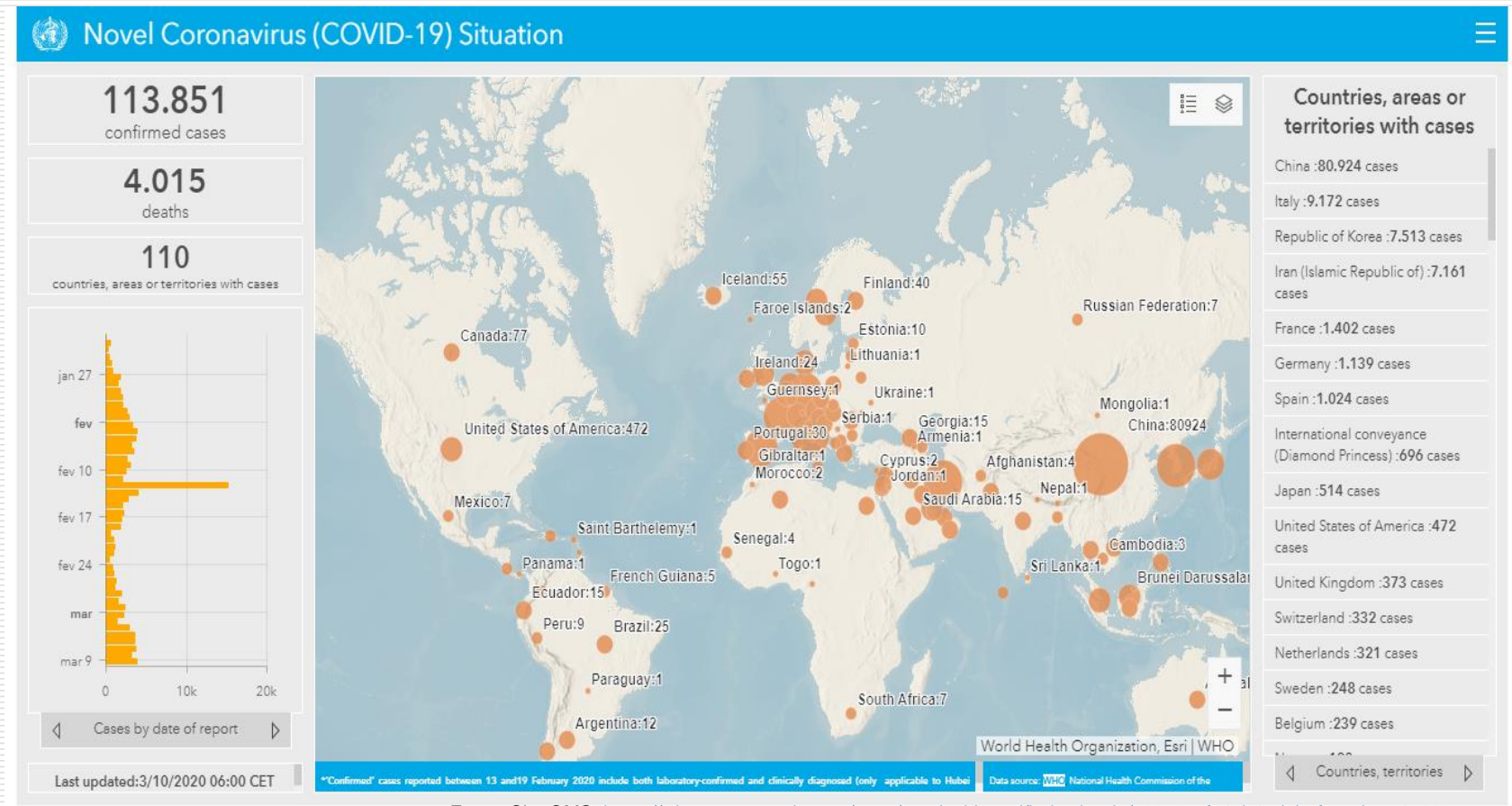
COVID-19 - Coronavírus



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#/c88e37cfc43b4ed3baf977d77e4a0667>

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE



- ☐ Mantenha-se atualizado sobre os pontos de acesso mais recentes do COVID 19 (**idades ou áreas, locais onde o COVID 19 está espalhando amplamente**). Se possível , evite viajar para lugares –especialmente se for uma pessoas 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.



DISQUE
SAÚDE
136



MINISTÉRIO DA
SAÚDE



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

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 visitas 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 Nº 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

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

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