

NOTA DE ESCLARECIMENTO

Carta Aberta aos Consumidores

Associação Brasileira de Procons – PROCONSBRASIL formada pelos Órgãos de Defesa do Consumidor dos Estados, do Distrito Federal e Municipais das capitais e do interior, congregando, pois, membros ativos e participantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, que diuturnamente são responsáveis por atender, fiscalizar, orientar e prestar os devidos esclarecimentos aos consumidores brasileiros, através de campanhas educativas, campanhas de atendimento individualizado a cada cidadão e, ainda, através da apuração de denúncias por ações fiscalizatórias.

No exercício deste dever constitucional, ESCLARECE matéria veiculada no site da Fundação Procon São Paulo, versando sobre cancelamento ou remarcação de pacotes de viagens e serviços de hospedagem para as praias do Nordeste afetadas pela mancha de óleo.

Ressalte-se que os órgãos de proteção de defesa do consumidor, sempre atuam pautados nas legislações consumeristas, sendo imprescindível que toda informação seja repassada aos consumidores de maneira clara, precisa e adequada, evitando-se assim gerar uma falsa expectativa por um direito inexistente, ou delimitado por certas condicionantes.

Se é verdade que o consumidor tem direito à preservação da sua vida saúde e segurança, também é verdade que o acesso a informação clara, completa e adequada, pode ajudá-lo a manter-se em ambiente seguro. Sendo assim, a informação veiculada orientando os consumidores quanto ao direito de cancelamento ou remarcação sem custo de multa, não condiz com o orientado pela PROCONSBRASIL.

É imprescindível destacar que – até o presente momento desta Nota – não é conhecido haver qualquer publicação de ato oficial, do poderes constituídos, nem das respectivas autoridades ambientais e/ou sanitárias, o sentido da efetiva interdição, nem tão pouco de laudo que declare as áreas do litoral nordestino como impróprias para o banho, de modo que o risco à vida, saúde ou segurança, não pode ser pressuposto antecipadamente.

O consumidor precisa ter a ciência inequívoca de que todo e qualquer cancelamento que ele solicite – sem incidência de multa rescisória – somente será legal e possível, nos casos em que exista nexo de causalidade entre os serviços contratados e o pedido de cancelamento.

Ou seja, não havendo anotação de risco na prestação do serviço contratado, sendo ele possível de ser prestado sem prejuízos ao consumidor, não haverá o imediato e automático desfrute da condição de cancelamento do contrato, livre da cobrança de multas.



O nexo de causalidade – que corresponde a relação de causa e efeito, ação e resultado – funciona como elemento identificador da externalidade do caso fortuito (situação imprevista e imprevisível) e da força maior (evento da natureza, sem ação humana). Assim, é necessário que exista o comprometimento no equilíbrio da relação de consumo, relacionado ao fato gerador, como nos casos em que tome a viagem comprovadamente inviável de acontecer, na sua plenitude.

O PROCONSBASIL tomando por base os regramentos da Constituição Federal e do Código de Defesa do Consumidor, externa posicionamento no sentido da defesa da legalidade, de modo que as demandas apresentadas nos órgãos de proteção e defesa do consumidor, devam ser analisadas, individualmente, na forma específica como requeira cada caso e cada situação, sempre em obediência as legislações federais e estaduais.

E – guardando a certeza de que o Nordeste é muito mais aprazível e rico de diversidade que apenas as nossas praias mundialmente famosas – seguiremos em zelo para com a boa aplicação da lei e das orientações na sua forma clara e completa. Manteremos, porém, sempre atentos e vigilantes às exceções que devem ser tratadas por esta qualidade, analisando-se caso a caso, sem deixar de defender o direito do cidadão consumidor na sua melhor forma, e primando pelo equilíbrio e harmonia nas relações de consumo.

Salvador / Maceió / João Pessoa, 16 de outubro de 2019.

Filipe Vieira

Superintendente do PROCON/BA

Presidente da Associação Brasileira de Procons – PROCONSBASIL

Leandro Almeida

Presidente do FÓRUM DO PROCONS NORDESTE

Késsia Lilliana Dantas Bezerra Cavalcanti

Superintendente do PROCON/PB

Diretora Regional Nordeste - PROCONSBASIL