



O coronavirus já se espalha por mais de 30 países, inclusive na Europa e já chegou ao Brasil, e com isso os consumidores que possuem viagem agendada para os próximos meses estão em alerta e com receio de seguir para locais que registram mais casos de doença.

Na China até março já foram cancelados milhares de voos, diversos eventos foram adiados e a recomendação do país é que a população evite sair de casa. O mesmo acontece com a Itália, em que o governo já fechou museus e fez a mesma recomendação à população, para evitar grandes aglomerações de pessoas.

Devido essas questões impostas pelo coronavirus os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor verificaram a possibilidade de trocar, sem ônus, a passagem para outro dia e local ou obter o reembolso integral do valor pago, sem pagar taxa alguma por isso, já que o motivo

do cancelamento é um surto, ou seja, uma doença que, repentinamente, afetou diversos países, colocando o consumidor em risco.

É direito básico do consumidor a Proteção à Vida, Saúde e Segurança, previsto no Artigo 6º, inciso I da Lei Federal 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor, o que legitima a solicitação de cancelamento dos contratos sem ônus. O consumidor deve procurar o SAC da companhia aérea ou a agência de viagens e solicitar a remarcação, troca de destino ou cancelamento sem a cobrança de multa e somente nos casos de recusa deve procurar o Procon.

“Apesar do fornecedor não ter culpa do surto relacionado ao coronavírus, é certo que o consumidor não poderá ser o sujeito prejudicado nesta relação, pois representa a parte vulnerável em qualquer relação de consumo”, afirma Juliana Cortes, diretora do Procon São Carlos.

(28/02/2020)