



Prefeitura Municipal de Cabedelo  
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor de Cabedelo- PROCON

## **ORIENTAÇÕES AOS CONSUMIDORES SOBRE CANCELAMENTO OU REMARCAÇÃO DE VIAGEM E PACOTE TURÍSTICO PARA DESTINO COM CASOS DE CORONAVÍRUS (COVID-19)**

1º. O consumidor deve ser orientado, a não viajar para os destinos com confirmação oficial de casos manifestados do Coronavírus (COVID-19), porém, caso necessário, deverá pesquisar as condições de saúde e sanitarismo do seu destino de viagem junto às autoridades públicas e fontes oficiais, antes da contratação;

2º. Ao contratar um serviço, o consumidor deve receber todas as informações de modo prévio, claro adequado e de fácil compreensão, inclusive sobre as possibilidades de cancelamento ou de alterações;

3º. O consumidor deverá receber, sempre, uma cópia integral do contrato firmado, descrevendo-se todos os serviços e produtos a que tenha direito, ou pormenorizando aqueles que seriam agregados e/ou pagos à parte;

4º. A falta de informação no momento da contratação, ou da realização da viagem pode ser entendida como desrespeito aos direitos básicos do consumidor e ao dever de aconselhamento e de mútua assistência, decorrentes da boa-fé na relação de consumo, podendo fundamentar pedido de cancelamento, sem cobrança de multa ou taxa abusiva;

5º. Nos casos em que a viagem já tiver sido adquirida, e for possível o seu adiamento, deverá solicitar ao fornecedor junto a qual realizou a compra ou contratação, sem pagamento de multas ou taxas de remarcação, em decorrência do justo e fundado motivo de saúde pública, admitida a cobrança da diferença do valor de tarifa, salvo casos de abuso do poder econômico e de sem que com isso seja forçado a nenhum tipo de fidelização obrigatória ou imposta;

6º. Nos casos em que a viagem já tiver sido adquirida, e NÃO for possível o seu adiamento, deverá 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;



Prefeitura Municipal de Cabedelo  
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor de Cabedelo- PROCON

7º. Eventual uso da política de relacionamento pela empresa fornecedora, para fins de cancelamento ou remarcação, não deverá vir acompanhada de nenhuma cláusula de fidelização ou que gere maior ônus nem obrigação diversa ao consumidor;

8º. Pedidos de remarcação ou de cancelamento que não forem atendidos por nenhuma das empresas fornecedoras, inseridas na cadeia de consumo, poderão ser levados a juízo ou ao PROCON, para análise do caso concreto. Assim, é necessário que exista o comprometimento no equilíbrio da relação de consumo, relacionado ao fato gerador, como nos casos em que torne a viagem comprovadamente inviável de acontecer, na sua plenitude.

9º. Comparecer ao PROCON sempre que for necessário ou tiver dúvida, tanto antes quanto depois de contratar qualquer serviço.

**Francisco de Oliveira Filho**  
Secretário-Geral