

Procon-SP agora orienta negociar pacote para o Nordeste

17/10/2019

O Procon-SP informou nesta quinta-feira (17/10) sua nova posição a respeito dos problemas gerados em razão das manchas de óleo derramadas nas praias do Nordeste, com redução na qualidade dos serviços adquiridos pelos consumidores.

Rogério Santana/Divulgação



Óleo atinge praias do litoral nordestino
Rogério Santana/Divulgação

Na última segunda (15), a fundação, vinculada à Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo, orientava que era direito do consumidor cancelar ou remarcar, sem multa, pacotes de viagens e serviços de hospedagem para as praias do Nordeste afetadas por manchas de óleo.

Nesta quinta, porém, emitiu o seguinte comunicado:

- 1) *Não existe responsabilidade objetiva dos fornecedores em razão da inexistência de nexo causal, inexistindo dever de indenizar*
- 2) *Embora não exista dever de indenizar, o Procon-SP estimula as partes a buscarem entendimento com base nos princípios da boa fé objetiva e harmonia nas relações de consumo. Os fornecedores deverão buscar atenuar o prejuízo dos consumidores, considerando sua vulnerabilidade, seja remarcando novas datas dentro de sua disponibilidade, seja restituindo os valores a quem não desejar mais o serviço*
- 3) *O Procon-SP vai auxiliar os consumidores a buscar essa conciliação e considera inadequada a postura dos fornecedores de ignorarem os prejuízos gerados aos consumidores, os quais sofreram, ainda que por força maior, defeito no fornecimento do produto ou serviço e diminuição de seu valor de fruição*
- 4) *O Procon-SP invocará os princípios e direitos básicos previstos no CDC, artigos 4º e 6º. O turista não pode ser prejudicado, pois o ônus não cabe ao consumidor porque a culpa não é dele. Mesmo que a empresa também não tenha culpa, trata-se de um risco do negócio*

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2019-out-17/procon-sp-agora-orienta-negociar-pacote-nordeste/>