



**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ACRE**  
**NÚCLEO DE ATENDIMENTO SOBRA**

**CÓPIA**

Ofício n.61/2020/DPE/Núcleo Sobral

Rio Branco/AC, 13 de março de 2020.

À Sua Senhoria o Senhor

**Representante da LATAM Airlines Brasil**

Avenida Plácido de Castro, s/n

Vila Aeroporto - Rio Branco - AC

CEP: 69.923-900.

Senhor Representante,

Cumprimentando-o e no uso das atribuições legais inerentes à Defensoria Pública do Estado do Acre, por meio do Defensor Público do Estado do Acre, signatário, integrante da Assistência Judiciária Gratuita no Estado do Acre, com fulcro na Lei Complementar Federal n. 80/94, artigo 127, X[1] e Lei Complementar Estadual n. 158, artigo 34, VIII[2], solicitamos, no **prazo de 48h** (quarenta e oito horas), **informações acerca dos procedimentos, atos normativos, e demais condutas adotadas com relação ao cancelamento, reembolso, alteração de datas e/ou destinos, sem ônus ao consumidor**, durante a pandemia por Coronavírus (COVID-19), declarada oficialmente pela Organização Mundial da Saúde - OMS, no dia 11/03/2020, e após a publicação da Portaria n. 188 de 03 de fevereiro de 2020, de lavra do Ministro de Estado da Saúde do Brasil, que DECLAROU Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional.

Assim sendo, em caso de impossibilidade do atendimento desta solicitação requer-se que seja expedido documento por escrito para que possamos evitar consequências mais graves aos consumidores.

Atenciosamente,

**CELSO ARAÚJO RODRIGUES**

Defensor Público

[1] Art. 127. São garantias dos membros da Defensoria Pública do Estado, sem prejuízo de outras que a lei estadual estabelecer:  
X - requisitar de autoridade pública ou de seus agentes exames, certidões, perícias, vistorias, diligências, processos, documentos, informações, esclarecimentos e providências necessárias ao exercício de suas atribuições;

[2] Art. 34. São prerrogativas dos membros da Defensoria Pública do Estado:  
VIII - requisitar de autoridade pública e de seus agentes exames, certidões, perícias, vistorias, diligências, processos, documentos, informações, esclarecimentos e providências necessárias ao exercício de suas atribuições;



Documento assinado eletronicamente por **Celso Araújo Rodrigues**, em 13/03/2020 09:03:34, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

*Recebi em:*  
*13/03/20*  
*Ferreira Silva*  
*21:18*



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://solar.ac.def.br/docs/d/validar/> informando o código verificador:

**4B731EBFC4-7D1ABC6C4A-6B527ED381-DB0C0CE289**



**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ACRE**  
**NÚCLEO DE ATENDIMENTO SOBRAL**

**CÓPIA**

**RECOMENDAÇÃO DPE N. 01/2020**  
**(ART. 4º DA LEI COMPLEMENTAR Nº 80/1994)**

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ACRE**, por meio de seus representantes signatários, no uso das atribuições constitucionais e legais que lhes são conferidas;

**CONSIDERANDO** que o art. 134 da Constituição Federal e o art. 4º da Lei Complementar nº 80/1994 conferem à DEFENSORIA PÚBLICA, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos;

**CONSIDERANDO** ser atribuição da DEFENSORIA PÚBLICA a expedição de recomendações visando a exercer a defesa dos direitos e interesses individuais, difusos, coletivos e individuais homogêneos e dos direitos do consumidor, na forma do inciso LXXIV do art. 5º da Constituição Federal; (art. 4º, VIII, da Lei Complementar 80/94);

**CONSIDERANDO** que a DEFENSORIA PÚBLICA é instituição incumbida de exercer a proteção do consumidor e por consequência integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), nos termos do art. 105, da Lei n. 8.078/90 (CDC);

**CONSIDERANDO** que o artigo Art. 4º da Lei Complementar nº 80/1994, estabelece que compete à DEFENSORIA PÚBLICA promover a difusão e a conscientização dos direitos humanos, da cidadania e do ordenamento jurídico;

**CONSIDERANDO** que compete a Defensoria Pública propor a ação civil pública para a proteção dos direitos e interesses individuais, difusos, coletivos e individuais homogêneos e dos direitos do consumidor;

**CONSIDERANDO** o art. 6º, I, V; art. 8º; art. 51, §1º, da Lei n. 8.078/90 (CDC), e que é regra no CDC a preservação do objetivo, do equilíbrio contratual, e a sanção a onerosidade excessiva;

**CONSIDERANDO** que a dignidade da pessoa humana é fundamento da República Federativa do Brasil, esculpido no art. 1º, inciso III, da Constituição Federal;



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://solar.ac.def.br/docs/d/validar/> informando o código verificador:

**B01B328325-6D7652CA9C-061DBD8E34-71464924D5**





**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ACRE**  
**NÚCLEO DE ATENDIMENTO SOBRAL**

**CONSIDERANDO** que a Constituição da República estabelece que a saúde é direito de todos e dever do Estado, e garantindo-se por políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos de todos, e o acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação, nos termos do Art. 196, da Constituição Federal;

**CONSIDERANDO** a Portaria n. 188, de 03 de fevereiro de 2020, de lavra do Ministro de Estado da Saúde do Brasil, que **DECLAROU Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional**, publicada no Diário Oficial da União em 4 de fevereiro de 2020, na Seção I, de Edição Extra;

**CONSIDERANDO** que em 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou que o surto da doença causada pelo novo coronavírus (COVID-19) constitui uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) – o mais alto nível de alerta da Organização, conforme previsto no Regulamento Sanitário Internacional, e que em 11 de março de 2020, a COVID-19 foi caracterizada pela OMS como uma pandemia;

**CONSIDERANDO** que a ESPII é considerada, nos termos do Regulamento Sanitário Internacional (RSI), “**um evento extraordinário** que pode constituir um risco de saúde pública para outros países devido a disseminação internacional de doenças; e potencialmente requer uma resposta internacional coordenada e imediata”.

**CONSIDERANDO** que o Brasil confirmou 60 casos de COVID-19 na tarde do dia 12 de março de 2020, sendo que nove por transmissão local (quando é possível relacionar o doente a um caso confirmado) e 51 casos são importados (ou seja, de pessoas que viajaram do exterior para o Brasil). Atualmente, são monitorados 930 casos suspeitos e outros 947 já foram descartados.

**CONSIDERANDO** que a OMS relatou que dos 118.000 casos notificados globalmente em 114 países, mais de 90% dos casos estão em apenas quatro países, e dois deles – China e República da Coreia – têm epidemias em declínio significativo. Ao todo, 81 países não notificaram nenhum caso e 57 países notificaram 10 casos ou menos; e que **aeropostos e aeronaves, são locais com aglomeração de pessoas, sendo prudente a avaliação própria por cada usuário suspender, adiar, alterar ou cancelar seu deslocamento aéreo, em razão do surto;**

**RESOLVE RECOMENDAR** aos REPRESENTANTES da **LATAM AIRLINES BRASIL** e **GOL LINHAS AÉREAS S.A**

(1) Disponham de mecanismo para o cancelamento, alteração, ou adiamento de passagens aéreas, sem imposição de ônus financeiro ao consumidor, principalmente daqueles que adquiriram bilhetes aéreos para os locais indicados pela Organização Mundial da Saúde - OMS, Organização das Nações Unidas - ONU e Ministério da Saúde do Brasil, como locais com grave risco de infecção pelo CORONAVIRUS.

(2) Procedam a devolução dos valores pagos pelos consumidores que cancelarem, ou já requereram o cancelamento, das passagens aéreas, sob o fundamento da pandemia anteriormente declarada;

Os representantes destinatários possuem o prazo de **48 horas** para se manifestar a respeito do acatamento da presente recomendação.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://solar.ac.def.br/docs/d/validar/> informando o código verificador:

**B01B328325-6D7652CA9C-061DBD8E34-71464924D5**



**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ACRE**  
**NÚCLEO DE ATENDIMENTO SOBRAL**

A presente recomendação tem força de notificação, bem como dá ciência e constitui em mora os destinatários quanto às providências solicitadas, podendo a omissão na adoção das medidas recomendadas ensejar as medidas administrativas e judiciais cabíveis para correção das irregularidades e a responsabilização dos estabelecimentos.

Rio Branco/AC, 13 de março de 2020.

**CELSO ARAÚJO RODRIGUES**  
**DEFENSOR PÚBLICO**



Documento assinado eletronicamente por **Celso Araújo Rodrigues**, em 13/03/2020 12:03:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://solar.ac.def.br/docs/d/validar/> informando o código verificador:

**B01B328325-6D7652CA9C-061DBD8E34-71464924D5**





DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ACRE  
NÚCLEO DE ATENDIMENTO SOBRAL

CÓPIA

RECOMENDAÇÃO DPE N. 01/2020  
(ART. 4º DA LEI COMPLEMENTAR Nº 80/1994)

Mark Martins  
22:08  
Mark Martins  
Supervisor de Aeroporto  
RBR  
6204  
13/03/20

A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ACRE, por meio de seus representantes signatários, no uso das atribuições constitucionais e legais que lhes são conferidas;

**CONSIDERANDO** que o art. 134 da Constituição Federal e o art. 4º da Lei Complementar nº 80/1994 conferem à DEFENSORIA PÚBLICA, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos;

**CONSIDERANDO** ser atribuição da DEFENSORIA PÚBLICA a expedição de recomendações visando a exercer a defesa dos direitos e interesses individuais, difusos, coletivos e individuais homogêneos e dos direitos do consumidor, na forma do inciso LXXIV do art. 5º da Constituição Federal; (art. 4º, VIII, da Lei Complementar 80/94);

**CONSIDERANDO** que a DEFENSORIA PÚBLICA é instituição incumbida de exercer a proteção do consumidor e por consequência integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDIC), nos termos do art. 105, da Lei n. 8.078/90 (CDC);

**CONSIDERANDO** que o artigo Art. 4º da Lei Complementar nº 80/1994, estabelece que compete à DEFENSORIA PÚBLICA promover a difusão e a conscientização dos direitos humanos, da cidadania e do ordenamento jurídico;

**CONSIDERANDO** que compete a Defensoria Pública propor a ação civil pública para a proteção dos direitos e interesses individuais, difusos, coletivos e individuais homogêneos e dos direitos do consumidor;

**CONSIDERANDO** o art. 6º, I, V; art. 8º; art. 51, §1º, da Lei n. 8.078/90 (CDC), e que é regra no CDC a preservação do objetivo, do equilíbrio contratual, e a sanção a onerosidade excessiva;

**CONSIDERANDO** que a dignidade da pessoa humana é fundamento da República Federativa do Brasil, esculpido no art. 1º, inciso III, da Constituição Federal;



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://solar.ac.def.br/docs/d/validar/> informando o código verificador:

B01B328325-6D7652CA9C-061DBD8E34-71464924D5



**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ACRE**  
**NÚCLEO DE ATENDIMENTO SOBRAL**

**CONSIDERANDO** que a Constituição da República estabelece que a saúde é direito de todos e dever do Estado, e garantindo-se por políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos de todos, e o acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação, nos termos do Art. 196, da Constituição Federal;

**CONSIDERANDO** a Portaria n. 188, de 03 de fevereiro de 2020, de lavra do Ministro de Estado da Saúde do Brasil, que **DECLAROU Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional**, publicada no Diário Oficial da União em 4 de fevereiro de 2020, na Seção I, de Edição Extra;

**CONSIDERANDO** que em 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou que o surto da doença causada pelo novo coronavírus (COVID-19) constitui uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) - o mais alto nível de alerta da Organização, conforme previsto no Regulamento Sanitário Internacional, e que em 11 de março de 2020, a COVID-19 foi caracterizada pela OMS como uma pandemia;

**CONSIDERANDO** que a ESPII é considerada, nos termos do Regulamento Sanitário Internacional (RSI), **“um evento extraordinário** que pode constituir um risco de saúde pública para outros países devido a disseminação internacional de doenças; e potencialmente requer uma resposta internacional coordenada e imediata”.

**CONSIDERANDO** que o Brasil confirmou 60 casos de COVID-19 na tarde do dia 12 de março de 2020, sendo que nove por transmissão local (quando é possível relacionar o doente a um caso confirmado) e 51 casos são importados (ou seja, de pessoas que viajaram do exterior para o Brasil). Atualmente, são monitorados 930 casos suspeitos e outros 947 já foram descartados.

**CONSIDERANDO** que OMS relatou que dos 118.000 casos notificados globalmente em 114 países, mais de 90% dos casos estão em apenas quatro países, e dois deles - China e República da Coreia - têm epidemias em declínio significativo. Ao todo, 81 países não notificaram nenhum caso e 57 países notificaram 10 casos ou menos; e que **aeroporos e aeronaves, são locais com aglomeração de pessoas, sendo prudente a avaliação própria por cada usuário suspender, adiar, alterar ou cancelar seu deslocamento aéreo, em razão do surto;**

**RESOLVE RECOMENDAR** aos REPRESENTANTES da **LATAM AIRLINES BRASIL** e **GOL LINHAS AÉREAS S.A**

(1) Disponham de mecanismo para o cancelamento, alteração, ou adiamento de passagens aéreas, sem imposição de ônus financeiro ao consumidor, principalmente daqueles que adquiriram bilhetes aéreos para os locais indicados pela Organização Mundial da Saúde - OMS, Organização das Nações Unidas - ONU e Ministério da Saúde do Brasil, como locais com grave risco de infecção pelo CORONAVIRUS.

(2) Procedam a devolução dos valores pagos pelos consumidores que cancelarem, ou já requereram o cancelamento, das passagens aéreas, sob o fundamento da pandemia anteriormente declarada;

Os representantes destinatários possuem o prazo de **48 horas** para se manifestar a respeito do acatamento da presente recomendação.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://solar.ac.def.br/docs/d/validar/> informando o código verificador:

**B01B328325-6D7652CA9C-061DBD8E34-71464924D5**





**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ACRE**  
**NÚCLEO DE ATENDIMENTO SOBRAL**

A presente recomendação tem força de notificação, bem como dá ciência e constitui em mora os destinatários quanto às providências solicitadas, podendo a omissão na adoção das medidas recomendadas ensejar as medidas administrativas e judiciais cabíveis para correção das irregularidades e a responsabilização dos estabelecimentos.

Rio Branco/AC, 13 de março de 2020.

**CELSO ARAÚJO RODRIGUES**

**DEFENSOR PÚBLICO**



Documento assinado eletronicamente por **Celso Araújo Rodrigues**, em 13/03/2020 12:03:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://solar.ac.def.br/docs/d/validar/> informando o código verificador:

**B01B328325-6D7652CA9C-061DBD8E34-71464924D5**