



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**SEGUNDA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

---

**RECOMENDAÇÃO N.º 04/2021 – 2ª PRODECON<sup>1</sup>**

**Ementa: Publicidade. Pacotes turísticos. Necessidade de clareza nas cláusulas.**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**, por sua Segunda Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, no exercício de suas funções institucionais previstas na Constituição Federal (artigos 127 e 129, incisos II e III) e na Lei Complementar nº 75/93 (artigo 5º, incisos I, III, letra “e”, e XX), e

**CONSIDERANDO** que compete ao Ministério Público a defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores (artigo 129, inciso III, da Constituição Federal e artigos 81 e 82 da Lei Federal nº 8.078/90);

**CONSIDERANDO** que cabe ao Ministério Público a proteção do direito dos consumidores, em especial os aspectos relativos à publicidade enganosa e abusiva, assim como a proteção prática de cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços (artigo 6º, inciso IV, do CPC);

---

<sup>1</sup> PP nº 08190.011117/21-93 (Tabularium nº 08191.097622/2020-14)



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**SEGUNDA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

---

**CONSIDERANDO** que não é vedada a venda de serviços ou produtos para uso futuro, desde que todas as condições do negócio sejam claramente informadas aos consumidores (artigo 6º, inciso III, e parágrafo único, do CDC);

**CONSIDERANDO** que o Código de Defesa do Consumidor adota a responsabilidade solidária, bem como dispõe acerca da proteção contratual, inclusive nos contratos de adesão (artigos 12 e ss, e 46 e ss, todos do CDC);

**CONSIDERANDO** que até o momento, apesar do abrandamento de algumas medidas de restrição impostas para evitar a propagação da COVID – 19, não houve o restabelecimento das condições normais, seja para os cidadãos/turistas, seja para as empresas que operam no setor de turismo;

**CONSIDERANDO** o que consta do Procedimento Preparatório nº 08190.011117/21-93, em que se examina a regularidade e a clareza das cláusulas dos contratos referentes à oferta de pacotes na área de turismo, por parte da AZUL VIAGENS (CNPJ 26.203.213/0001-04), a necessidade de inserir ou alterar informações, a fim de torná-las mais claras para os contratantes;

**RESOLVE RECOMENDAR**

que a supracitada empresa adote as seguintes medidas:



## MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO

### MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

#### SEGUNDA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

- 1) se abstenha de incluir durante o processo de compra, sem a prévia opção do consumidor, produto ou serviço ofertado como opcional e capaz de majorar o preço do pacote escolhido;
- 2) informar, de maneira clara e destacada, e antes da conclusão da compra, as regras de cancelamento e alteração do pacote, em especial quando há condições específicas para os serviços e produtos oferecidos;
- 3) apresentar, à 2ª PRODECON, no prazo de até 60 (sessenta) dias úteis após a intimação da presente recomendação, as medidas adotadas para o seu efetivo cumprimento.

Brasília, 26 de abril de 2021.

JULIANA POGGIALI GASPARONI E OLIVEIRA

Promotora de Justiça

(Assinado eletronicamente pelo *Tabularium*/MPDFT)