

Ministério Público do Estado de Pernambuco
17ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
Proteção e Defesa do Consumidor

RECOMENDAÇÃO REF INQUÉRITO CIVIL Nº 02053.000.583/2026

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**, por intermédio da 17ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital, no exercício das atribuições na curadoria da defesa do consumidor, com fundamento nos arts. 127, *caput*, e 129, II, ambos da Constituição Federal; art. 67, *caput*, e seu § 2º, V, da Constituição do Estado de Pernambuco; art. 27 e seu parágrafo único, I e IV, da Lei nº 8.625/1993;

CONSIDERANDO que os arts. 1º, II, e 5º, I, ambos da Lei Federal nº 7.347/1985, e os arts. 81 e 82, ambos da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), em conjunção com o art. 25, IV, “a”, da Lei Federal nº 8.625/1993, e art. 72, VI, da Lei Complementar Estadual nº 12/1994, estatuem caber ao Ministério Público a proteção, prevenção e reparação dos danos causados ao consumidor, bem como a tutela de outros interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos;

CONSIDERANDO que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o respeito à dignidade, saúde e segurança do consumidor; a proteção de seus interesses econômicos; a melhoria da sua qualidade de vida; bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, conforme artigo 4º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO a promoção da defesa dos consumidores pelo Estado como princípio da ordem econômica, objetivando assegurar a todos a existência digna, nos ditames da justiça social, conforme inciso XXXII, do art. 5º, e inciso V, do art. 170, ambos da Carta Magna;

CONSIDERANDO a tramitação do Inquérito Civil nº 02053.000.583/2026, instaurado para apurar eventual prática abusiva consistente em negativa de responsabilidade solidária, fragmentação indevida de reembolsos, retenção injustificada de valores e violação aos direitos dos consumidores em contratos de pacotes turísticos;

CONSIDERANDO que a comercialização de pacotes turísticos integrados atrai a incidência da responsabilidade solidária entre todos os fornecedores integrantes da cadeia de consumo, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, 14, 20, 25, §1º, 30, 34 e 35 do Código de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO que o fornecedor que oferta, organiza, comercializa, recebe pagamentos e centraliza o atendimento ao consumidor responde pelos riscos inerentes à atividade econômica desenvolvida, não podendo transferi-los ao consumidor;

Ministério Público do Estado de Pernambuco
17ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
Proteção e Defesa do Consumidor

CONSIDERANDO que a fragmentação de reembolsos, a transferência indevida de responsabilidade entre fornecedores e a retenção injustificada de valores violam os princípios da boa-fé objetiva, transparência, confiança e vulnerabilidade do consumidor;

CONSIDERANDO a necessidade de prevenção de novas lesões aos direitos dos consumidores e de adequação das práticas comerciais às normas consumeristas;

RESOLVE RECOMENDAR à empresa DECOLAR.COM LTDA. que:

- 1. ABSTENHAM-SE de adotar práticas consistentes na fragmentação indevida de reembolsos em contratos de pacotes turísticos ou serviços correlatos;**
- 2. ASSEGUREM aos consumidores o reembolso integral e célere dos valores pagos nos casos de cancelamento unilateral de voos ou inviabilização da viagem contratada, independentemente de discussões internas acerca da divisão de responsabilidades entre fornecedores;**
- 3. OBSERVEM a responsabilidade solidária inerente à cadeia de fornecimento de serviços turísticos, abstendo-se de transferir ao consumidor os riscos da atividade econômica;**
- 4. GARANTAM atendimento adequado, eficiente e transparente aos consumidores, com informações claras sobre cancelamentos, reembolsos e canais de solução de conflitos;**
- 5. ADOTEM medidas internas de compliance e revisão de procedimentos comerciais, de modo a adequar suas práticas às disposições do Código de Defesa do Consumidor.**

Fixa-se o prazo de 10 (dez) dias para que as empresas informem a esta Promotoria de Justiça acerca do acatamento da presente recomendação e das providências eventualmente adotadas.

Adverte-se que o não atendimento da presente recomendação poderá ensejar a adoção das medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis, sem prejuízo da apuração de responsabilidades.

Ministério Público do Estado de Pernambuco
17ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
Proteção e Defesa do Consumidor

Encaminhe-se cópia da presente Recomendação à Subprocuradoria de Assuntos Administrativos do Ministério Público do Estado de Pernambuco, para que promova a publicação no Diário Oficial do Estado; ao Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Defesa do Consumidor, para fins de conhecimento e registro; e ao Conselho Superior do Ministério Público, para conhecimento.

Recife, 27 de maio de 2026.

MAVIAEL DE SOUZA SILVA
16º Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor da Capital