



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO

RECOMENDAÇÃO ADMINISTRATIVA n° 08/2020

A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE PERNAMBUCO, por meio da Subdefensoria das Causas Coletivas, instituída pelo Dec. 32.475/2008, e regulamentada pela Resolução n. 03/2016 do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco,

CONSIDERANDO o disposto no art. 134 da Constituição Federal e na Lei Complementar n°. 80/94, que confere à Defensoria Pública a função institucional de promover os direitos humanos e lhe incumbe a defesa dos grupos sociais vulneráveis que mereçam especial proteção do Estado;

CONSIDERANDO que a Organização Mundial de Saúde, no dia 11 de março de 2020, declarou que a contaminação com o corona vírus, causador da COVID-19, caracteriza-se como pandemia, significando o risco potencial da doença infecciosa atingir a população mundial de forma simultânea, não se limitando a locais que já tenham sido identificados como de transmissão interna;

CONSIDERANDO que a Lei 13.979/2020 estabelece medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus, incluindo o isolamento e a quarentena;

CONSIDERANDO que o Decreto Federal n° 10.282, de 20 de março de 2020, prevê como atividade essencial a prestação de serviços de telecomunicações e internet, devendo ser adotadas todas as cautelas para redução da transmissibilidade da covid -19, enquanto executadas as atividades;

CONSIDERANDO que o Decreto Estadual n° 48.809/2020 estabelece, dentro do Estado de Pernambuco, medidas de enfrentamento de emergência de saúde pública, tudo conforme a Lei 13.979/2020, reproduzindo o isolamento e a quarentena;

CONSIDERANDO que o Decreto Estadual n° 48.834, de 20 de março de 2020, suspendeu o funcionamento de todos os estabelecimentos comerciais do Estado, excetuando-se os serviços de abastecimento de água, gás, energia, telefonia e internet.

CONSIDERANDO que o Decreto Estadual n° 48.837, de 23 de março de 2020, suspende concentração de pessoas em número superior a 10 (dez), excetuando os serviços e atividades



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO

essenciais, os quais devem respeitar as determinações e recomendações de distanciamento social emitidas pelas autoridades sanitárias;

CONSIDERANDO que, de acordo com o art. 4º, inciso VI do Código de Defesa do Consumidor, “*a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo*” tendo como um de seus princípios a “*coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo*”;

CONSIDERANDO que o regular provimento dos serviços de telefonia e internet trata-se de um direito do consumidor à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral (art. 6º, X, da Lei nº 8.078/90), além do direito do usuário de serviços públicos a adoção por parte dos prestadores de serviços de medidas visando a proteção à saúde e segurança dos usuários (art. 5º, VIII, da Lei nº 13.460/17);

CONSIDERANDO a necessidade de fornecimento dos serviços de telecomunicação e internet para o cumprimento da medida de isolamento social;

CONSIDERANDO que o acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, conforme art. 7º da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet)

CONSIDERANDO que os serviços de telecomunicação e internet são indispensáveis para a população em isolamento social, como meio de obter informações de dentro de suas residências, bem como para trabalhar em regime de *home office*, e, ainda, efetuar transações financeiras, dentre muitas outras atividades;

CONSIDERANDO a redução de renda de pessoas autônomas durante o período de isolamento;

CONSIDERANDO a existência de outros meios de cobrança pelo serviço prestado, que não impliquem a suspensão ou interrupção de um serviço considerado essencial.

RECOMENDA

Às empresas que atuam no setor de telecomunicação, fornecendo os serviços essenciais de telefonia e internet, a adoção de medidas no sentido de:

1. Abster-se de realizar interrupção ou suspensão dos serviços de telefonia e internet em caso de inadimplemento do consumidor, enquanto perdurar o estado de pandemia decorrente COVID-19, e que sejam buscados meios menos gravosos de coação para a cobrança;



**DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO**

2. Restabelecer a prestação do serviço, caso já tenha ocorrido suspensão ou interrupção nesse período de pandemia;
3. Disponibilizar pacote mínimo que permita a realização de ligações, envios de mensagens de texto (“sms”) e pacote de dados de acesso à internet aos clientes pré-pagos que estiverem sem créditos;

Solicita-se que, **no prazo de 48 (quarenta e oito) horas**, diante da situação de urgência enfrentada, informe sobre o acatamento ou não da presente recomendação. Na primeira hipótese, devem ser encaminhados documentos acerca das providências adotadas, direcionadas ao endereço eletrônico **subcausascoletivas@defensoria.pe.gov.br**.

Adverte-se, por fim, que, se necessário, a Defensoria Pública adotará medidas extrajudiciais ou judiciais para assegurar o fiel cumprimento da presente recomendação.

Recife, 30 de março de 2020.

JOSÉ FABRICIO SILVA DE LIMA

DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO

RAFAEL ALCOFORADO DOMINGUES

**SUBDEFENSOR DAS CAUSAS COLETIVAS DA DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO DE PERNAMBUCO**

JOÃO PAULO GUEDES ACIOLY

**COORDENADOR DO NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE PERNAMBUCO**