

DIREITOS DO CONSUMIDOR EM TEMPOS DE CORONAVÍRUS



**FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON-SP**

EPDC



ESCOLA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

É PERMITIDA A REPRODUÇÃO TOTAL OU PARCIAL DO TEXTO,
DESDE QUE CITADA A FONTE.

São Paulo
abril/2020

DIREITOS DO CONSUMIDOR EM TEMPOS DE CORONAVÍRUS

O surto de infecções causado pelo novo coronavírus e a escalada de contaminação fez com que fosse declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) situação de pandemia. Para o enfrentamento dessa crise, o Brasil vem elaborando planos de contingência em todas as esferas de governo.

Diante de emergência sanitária dessa magnitude, que desafia o Brasil no campo econômico e social, ***como ficam as relações de consumo?***

Muitas pessoas estão dentro de suas casas, em quarentena; os serviços público e privado de saúde têm que responder diariamente à evolução da doença e às novas determinações dos órgãos oficiais; comércio e serviços fecharam suas portas ao atendimento presencial; a indústria diminuiu sua produção; as companhias aéreas tiveram que cancelar ou diminuir o número de voos. ***Todos os agentes econômicos foram afetados.***

Nesse contexto, o consumidor se depara com problemas como: adiamento de viagens, cancelamento de contratos, dificuldades com planos de saúde, desabastecimento de produtos, elevação desproporcional de preços, entre outros.

O Procon-SP, por meio de sua Escola de Proteção e Defesa do Consumidor (EPDC), elaborou este guia com algumas orientações básicas para o consumidor, neste momento tão atípico que estamos vivendo.

✱ VIAGENS - PASSAGENS AÉREAS E TERRESTRES

Se tiver marcado voos nacionais/internacionais ou viagens de ônibus interestaduais, o consumidor deve consultar as companhias aéreas e/ou empresas de ônibus para saber se houve cancelamento.

A recomendação das autoridades de saúde é evitar viagens e situações que envolvam aglomerações, principalmente para lugares onde há alto risco de contaminação. Alguns países e cidades no Brasil impuseram restrições à entrada e saída de visitantes.

Por medida de segurança, o consumidor pode solicitar o cancelamento da viagem, sem ônus.

De acordo com a Medida Provisória nº 925, o governo federal definiu que o prazo para o reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas será de **doze meses**, observadas as regras do contrato e mantida a assistência material.

O prazo de reembolso pode ser antecipado, a depender de mudanças no cenário e de negociação entre as partes.

Alternativamente, o consumidor poderá negociar com a empresa e adiar a viagem. Se aceitar crédito para utilização no prazo de doze meses, contado da data do voo contratado, **ficará isento das multas contratuais**.



✿ PACOTES TURÍSTICOS E MEIOS DE HOSPEDAGEM

Na contratação de pacotes turísticos por meio de uma operadora ou agência de turismo, estas também são responsáveis pelos serviços prestados ao consumidor, tais como: hotéis, turismo marítimo (cruzeiros), empresas aéreas e receptivos. O mesmo vale para os sites e empresas que fazem a intermediação entre os consumidores e o meio de hospedagem.

Os fornecedores envolvidos devem zelar pela proteção, saúde e segurança dos consumidores, em quaisquer circunstâncias, especialmente agora que vivemos o avanço da covid-19.

Para cancelar, adiar ou remarcar, o consumidor deve negociar com o fornecedor. Cabe ao fornecedor oferecer alternativas viáveis para ambas as partes, com equilíbrio e boa fé.



✱ EVENTOS, FESTAS, FORMATURAS E SHOWS

A orientação para situações em que há aglomeração de pessoas, como shows, eventos, festas de aniversários, cerimônias de casamento, congressos, entre outros, é que sejam cancelados. Diante disso, o consumidor tem direito à devolução do valor pago. No entanto, poderá negociar o reagendamento para outra data.

Independentemente das penalidades impostas no contrato, cabe ressaltar que o CDC prevê a possibilidade de anulação de cláusula que coloque o consumidor em desvantagem exagerada, assim como a modificação do contrato em razão de fatos supervenientes (ou seja, fatos que venham a ocorrer depois da celebração do contrato e que alterem sua harmonia).

Os fornecedores têm o dever de manter os consumidores devidamente informados sobre a suspensão e remarcação dos eventos.



✿ ESCOLAS, CURSOS, ACADEMIAS DE GINÁSTICA

O consumidor pode solicitar o cancelamento do contrato ou a suspensão da cobrança de mensalidade, sem pagamento de multa, pelo período em que o estabelecimento estiver fechado. Caso seja possível, negociar com o fornecedor é sempre uma boa alternativa.

As escolas regulares estão obrigadas a ministrar todo o conteúdo pedagógico definido pela legislação. Podem se valer, inclusive, de reposição de aulas por meio virtual e de supressão de férias escolares. Com a continuidade da prestação do serviço durante o ano letivo, não há motivo para solicitar a suspensão de pagamento ou devolução das mensalidades pagas.

Cursos de línguas e outros cursos livres também devem repor o conteúdo, mantendo a qualidade.



✱ SERVIÇOS ESSENCIAIS

O Código de Defesa do Consumidor determina que os serviços essenciais sejam contínuos. Nesta situação excepcional que vivemos, serviços que garantem condições mínimas de vida para a população – como fornecimento de água, gás e energia elétrica - não podem ser descontinuados, mesmo nos casos de inadimplência do consumidor, sob pena de afetar seu direito à saúde e à integridade física.

As cobranças devem ser suspensas até que a situação se normalize, quando, então, poderão ser negociadas condições de pagamento que não prejudiquem o consumidor.

Serviços de telecomunicações, incluindo acesso à internet e à telefonia fixa e móvel, também são considerados serviços essenciais. As operadoras devem garantir sua disponibilidade com qualidade e a cobrança está autorizada, ficando o serviço sujeito à suspensão em caso de inadimplência.



✿ PLANOS DE SAÚDE

Os planos de saúde são obrigados a cobrir exames e tratamento de diagnóstico do novo coronavírus. ***A Agência Nacional de Saúde – ANS incluiu-os na lista de procedimentos obrigatórios.***

Tanto os exames realizados pela rede pública, quanto os realizados pela rede privada devem ser confirmados pelos laboratórios oficiais (Instituto Adolfo Lutz, FioCruz, entre outros).

As operadoras de planos de saúde não podem impor ao paciente a condição de estar internado para realizar os exames de detecção do coronavírus. A única condição é o pedido médico com justificativa.

As operadoras deverão disponibilizar canais de atendimento específico para o coronavírus, em seus portais.



✱ MEDICAMENTOS E AUTOMEDICAÇÃO

O Governo Federal publicou a Medida Provisória (MP) 933/2020 suspendeu por 60 dias o reajuste anual de preços de medicamentos previsto para ocorrer em 01/04/2020. Com a suspensão, o aumento só poderá ser realizado a partir de 1º junho.

Para a covid-19, ainda não existe medicamento para a prevenção ou para o tratamento da doença. A automedicação traz riscos à saúde, pois a ingestão de substâncias de forma inadequada pode causar reações como intoxicação e até a morte. Também pode agravar doenças, já que sua utilização sem a informação adequada pode ocultar determinados sintomas.

Em caso de dúvidas sobre os sintomas da covid-19 e o tratamento mais adequado consulte os sites www.saude.sp.gov.br ou coronavirus.saude.gov.br.



☀ PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA

O CDC proíbe toda publicidade enganosa e abusiva, configurando inclusive como infração penal. Ou seja, toda publicidade que tente enganar ou explorar o medo ou a condição de vulnerabilidade do consumidor **é crime!**

Neste momento de grande ansiedade e incertezas, não faltam pessoas que se aproveitam da situação para difundir informações inverídicas a fim de obterem vantagens econômicas.

Há, também, informações falsas que provocam alarme sem fundamento, produzindo pânico e tumulto. Tal ato pode se caracterizar contravenção penal.

Art. 41 da Lei de Contravenções Penais: “Provocar alarma, anunciando desastre ou perigo inexistente, ou praticar qualquer ato capaz de produzir pânico ou tumulto”.

Pena: Prisão simples de 15 (quinze) dias a 06 (seis) meses ou multa.

Em tempos de “fake news”, os consumidores precisam ficar muito atentos e desconfiar de notícias alarmistas e ofertas de produtos ou de receitas milagrosas que, supostamente, evitam o contágio ou promovam a sua cura. ***Não compartilhe informações falsas ou duvidosas!***



✱ PREÇOS ABUSIVOS

O preço da maioria dos bens no mercado de consumo é determinado pela relação entre oferta e demanda. Contudo, a elevação de preços sem justa causa pode constituir prática abusiva e crime contra a economia popular.

Temos visto nas últimas semanas a elevação desproporcional do preço e o desabastecimento de alguns produtos essenciais de higiene. O caso mais emblemático é do álcool em gel 70%.

O abuso está, principalmente, no fato desse aumento excessivo de preços estar associado ao estado de calamidade pública, onde fica mais evidenciada a vulnerabilidade do consumidor.

Além disso, assistimos à prática criminosa de produção e venda de álcool em gel falsificado, dando à população a falsa sensação de segurança e expondo-a a outros riscos. Tal prática constitui crime contra a saúde e é hediondo.



Art. 273 do Código Penal: “Falsificar, corromper, adulterar ou alterar produto destinado a fins terapêuticos ou medicinais”

Pena: Reclusão de 10 (dez) a 15 (quinze) anos e multa

§ 1º Nas mesmas penas incorre quem importa, vende, expõe à venda, tem em depósito para vender ou, de qualquer forma, distribui ou entrega a consumo o produto falsificado, corrompido, adulterado ou alterado.

Foi publicada em março/20 uma resolução permitindo que, temporariamente, as empresas fabriquem álcool em gel sem anuência prévia da Anvisa. Porém, o fabricante deverá estar regularizado e prestar as devidas informações no rótulo.

Para o consumidor, muitas vezes é difícil descobrir falsificações. Por isso, deve comprar o produto somente em estabelecimentos de sua confiança, observando atentamente a embalagem e o rótulo. Em caso de dúvida, consulte a Secretaria de Saúde de seu Estado. Em São Paulo, <http://saude.sp.gov.br/>.



✿ LIMITES DE COMPRAS DE PRODUTOS

O CDC determina que é proibido ao fornecedor de produtos e serviços impor limites quantitativos, sem justa causa.

Mas, no caso da covid-19, há justa causa e, portanto, essa prática não é ilegal e o distribuidor pode limitar a compra de produtos por consumidor.

Como em todos os casos, é preciso atender aos critérios de bom senso, de modo que a limitação seja razoável para todos.

Por outro lado, é bom enfatizar que, caso o consumidor encontre o produto disponível, não o compre em quantidade excessiva.

Não é necessário, nem solidário!



☀ **IMPORTANTE!**

- O Procon-SP entende que, ainda que as empresas não sejam as responsáveis pela situação atual, é fundamental que prestem orientação e estejam dispostas a negociar soluções viáveis e satisfatórias.
- É importante que o consumidor registre tudo o que foi negociado com a empresa, guardando e-mails e mensagens, enfim, todas as comunicações, inclusive as orientações recebidas.
- Caso haja alguma cobrança ou imposição que o consumidor considere indevida ou abusiva, deverá procurar orientação ou registrar reclamação nos canais de atendimento do Procon-SP.
- O consumidor deve priorizar o atendimento à distância! O Procon-SP disponibiliza acesso pela internet e aplicativo, que pode ser baixado na loja oficial das plataformas Android e IOS. Há uma área específica para registro de reclamações de problemas relacionados ao coronavírus.

Todos juntos venceremos esse desafio!



#FIQUELIGADO **PROCONSP**

ATENÇÃO **ATENDIMENTO 151 E POUPETEMPO ESTÁ SUSPENSO**

CONSULTAS, DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES
ACESSE APP OU SITE

Disponível na App Store
Disponível na Play Store

procon.sp.gov.br

PROCONSP SÃO PAULO

EM OUTROS MUNICÍPIOS, ENTRE EM CONTATO COM A PREFEITURA LOCAL.

☀ **TELEFONES E SITES ÚTEIS:**

Polícia Militar - tel.: **190**

Defesa Cível - tel.: **199**

SAMU - Serviço Móvel de Atendimento de Urgência - tel.: **192**

Governo do Estado de São Paulo: www.saopaulo.sp.gov.br/coronavirus/

Ministério da Saúde - tel.: **136** ou www.saude.gov.br

Secretária de Estado da Saúde - www.saude.sp.gov.br

ATENÇÃO! Quando forem suspensas as medidas de isolamento social provocadas pela atual pandemia, voltaremos a atender normalmente nos canais e endereços relacionados abaixo.

Acompanhe-nos pelo nosso site (www.procon.sp.gov.br) e pelas redes sociais.

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP Endereços e canais de atendimento



site
www.procon.sp.gov.br



aplicativo
disponível para android e iOS



YouTube
TV Procon-SP



facebook
proconsp



instagram
@proconsp



twitter
@proconspoficial



blog
educaproconsp.blogspot.com.br



ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h
para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



por carta
caixa postal 152
cep 01031-970



atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h
Itaquera Santo Amaro Sé
Av. do Contorno, 60 Rua Amador Bueno, 229, 2º andar Praça do Carmo s/nº
Metrô Itaquera Mais Shopping Metrô Sé



outros municípios
consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais
Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP
Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP
www.ouvidoria.sp.gov.br



www.procon.sp.gov.br