

# 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  
julho/2021

# 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.

A Lei nº 14.034/2020 (alterada pela Lei nº 14.174/2021) prevê que a empresa aérea deverá reembolsar o valor da passagem aérea dos voos cancelados no período entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2021, no **prazo de doze meses**, contado da data do voo cancelado, atualizado monetariamente. No caso de cancelamento por parte do consumidor, este ficará sujeito ao pagamento de eventuais penalidades contratuais. Alternativamente, o consumidor poderá receber a opção de utilizar o crédito de valor maior ou igual ao da passagem aérea, a ser utilizado em seu nome ou de terceiro, para aquisição de produtos ou serviços, **em até 18 (dezoito) meses, contados de seu recebimento**. Nesse caso, não terá qualquer ônus. O consumidor só terá direito a essas condições, em caso de desistência, se informar a empresa dentro de 24 horas após o recebimento do comprovante da passagem e com, pelo menos, 7 dias de antecedência da data de embarque. A empresa aérea terá um prazo de sete dias para acatar qualquer uma das opções feitas pelo consumidor.



## ✿ TURISMO E CULTURA

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; acampamentos turísticos e parques temáticos.

De acordo com a Lei Federal 14.186/2021, na hipótese de adiamento ou de cancelamento de serviços, de reservas e de eventos, incluídos shows e espetáculos, até 31/12/2021, em decorrência da pandemia da Covid-19, o prestador de serviços não será obrigado a reembolsar os valores pagos pelo consumidor, desde que assegure a possibilidade de remarcação do serviço ou de utilização do crédito correspondente na compra de outros serviços ou eventos disponíveis na empresa.

O consumidor tem direito a utilizar o crédito ou a ter o evento remarcado, em data a ser agendada, até 31/12/2022.

**Se não oferecer essas possibilidades ao consumidor, a empresa deverá reembolsar os valores pagos até 31/12/2022.**

Essa Lei se aplica também a cinemas, teatros e plataformas digitais de vendas de ingressos pela internet.



## ✿ EVENTOS, FESTAS, CASAMENTOS E FORMATURAS

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

Os fornecedores envolvidos devem zelar pela proteção, saúde e segurança dos consumidores em quaisquer circunstâncias, lembrando que a pandemia da Covid-19 ainda não terminou.

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.



## ✿ 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, sob pena de afetar seu direito à saúde e à integridade física.***

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.

Para mais informações acesse nosso Hotsite e consulte a cartilha “Serviços Essenciais” da série “Direitos do Consumidor - Coronavírus” em <https://www.procon.sp.gov.br/cartilhas-do-consumidor/>



## ✿ 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.** A Resolução Normativa 453/20 ANS, em março de 2020, já colocava à disposição dos consumidores de planos de saúde o exame RT PCR. A Resolução Normativa 460, de 13 de agosto de 2020, acrescentou o exame sorológico (a pesquisa de anticorpos IgG e anticorpos totais), desde que exista prescrição médica.

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.***

**A Lei 13.989 de 15/4/2020 autoriza o uso da telemedicina durante a crise causada pelo coronavírus. Autoriza, também, a emissão de receitas médicas em formato digital, desde que possuam assinatura eletrônica ou digitalizada do médico.**

**Até a declaração oficial do término da pandemia, as gestantes e as puérperas devem ter acesso facilitado a cuidados intensivos e à internação em leitos de UTI (Lei nº 14.152, de 19/5/2021).**

***A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) suspendeu os reajustes de planos de saúde no período de setembro a dezembro de 2020. A medida é válida para os reajustes anuais e por mudança de faixa etária. A recomposição do reajuste suspenso foi parcelada em 12 meses e se iniciou em janeiro de 2021, gerando aumentos significativos do valor das mensalidades e impactando negativamente no orçamento dos consumidores. Essa situação foi detectada principalmente nos contratos coletivos de adesão, que não estão sujeitos ao reajuste anual divulgado pela ANS.***

***A Fundação Procon-SP propôs Ação Civil Pública contra várias operadoras e administradoras de planos de saúde e a decisão obriga essas empresas a apresentarem os dados que embasem os reajustes anuais aplicados pelos planos coletivos. Saiba mais em [www.procon.sp.gov.br/procon-sp-acao-civil-publica-contr-planos-de-saude/](http://www.procon.sp.gov.br/procon-sp-acao-civil-publica-contr-planos-de-saude/)***

***Para os planos de saúde individuais e familiares, a ANS definiu reajuste anual negativo: -8,19%. Ou seja, uma redução da mensalidade a ser aplicada no mês de aniversário do plano. Essa medida vale pelo período de maio de 2021 a abril de 2022.***

## ✿ MEDICAMENTOS E AUTOMEDICAÇÃO

No ano de 2020, o Governo Federal publicou a Medida Provisória 933/2020, que suspendeu por 60 dias o reajuste anual de preços de medicamentos que deveria ter ocorrido em 1/4/2020. O reajuste de até 5,21% ocorreu em 1/6/2020. Em 2021, foi autorizado o reajuste de até 10,08%, aplicado em 1/4/2021. No entanto, o Senado Federal aprovou o Projeto de Lei 939/21, que proíbe o reajuste dos preços dos medicamentos durante o ano de 2021. A matéria está em análise na Câmara dos Deputados e se for aprovada o reajuste acima mencionado será cancelado.

Para a covid-19, ainda estão em estudo medicamentos 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](http://www.saude.sp.gov.br) ou [coronavirus.saude.gov.br](http://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 promovem 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.

Vimos no início da pandemia a elevação desproporcional do preço e o desabastecimento de alguns produtos essenciais de higiene. O caso mais emblemático foi 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

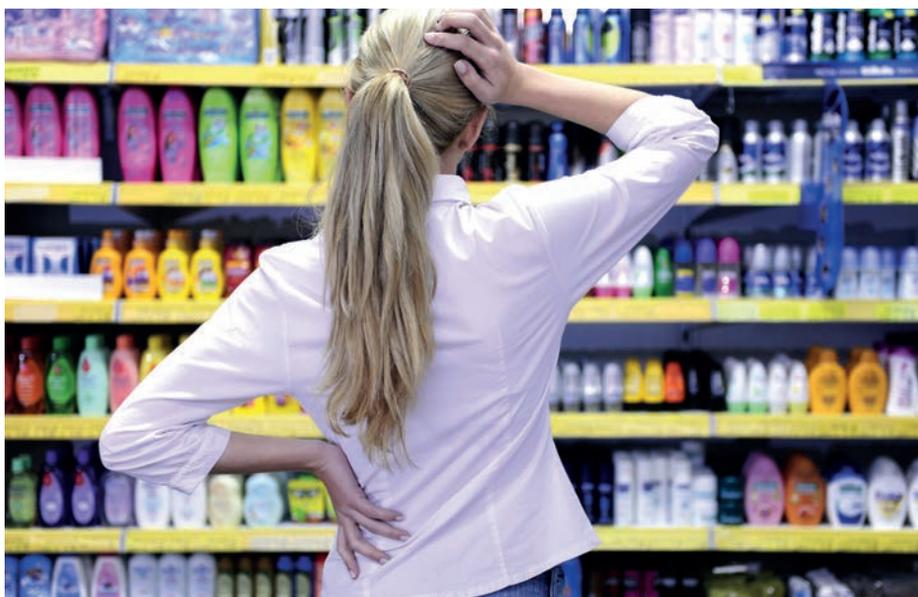
O CDC determina que é proibido ao fornecedor de produtos e serviços impor limites quantitativos, sem justa causa.

Mas, especialmente no início da pandemia, havia justa causa e, portanto, essa prática não era ilegal e o distribuidor podia 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.

**Em período de escassez, 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!**

**Para informações sobre questões bancárias e financeiras, acesse nosso Hotsite e consulte a cartilha “Assuntos Financeiros” da série “Direitos do Consumidor - Coronavírus” em <https://www.procon.sp.gov.br/cartilhas-do-consumidor/>**



#FIQUELIGADO

PROCONSP

ATENÇÃO

ATENDIMENTO 151 E POUPATEMPO  
ESTÁ SUSPENSOCONSULTAS, DENÚNCIAS  
E RECLAMAÇÕES  
ACESSE APP OU SITEDisponível na  
App StoreDisponível na  
Play Store

procon.sp.gov.br

PROCONSP  
SÃO PAULO  
GOVERNO DO ESTADOEM 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/](http://www.saopaulo.sp.gov.br/coronavirus/)Ministério da Saúde - tel.: 136 ou [www.saude.gov.br](http://www.saude.gov.br)Secretária de Estado da Saúde - [www.saude.sp.gov.br](http://www.saude.sp.gov.br)

