



# Novo Coronavírus (COVID-19) e Direitos do Consumidor (PROCON/MS)

O Procon Estadual de Mato Grosso do Sul apresenta abaixo algumas orientações com o intuito de amenizar os impactos da COVID-19, sobretudo, informações relevantes quanto à proteção e defesa dos direitos dos consumidores.

## **1 - LIMITAR A VENDA DE PRODUTOS – PODE?**

Em regra, a resposta é NÃO!

O artigo 39, I, da Lei nº 8.078/90 (CDC) estabelece que “*É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos*”.

Verifica-se que este dispositivo do CDC proíbe a limitação de produtos. Ocorre, entretanto, que considerando a pandemia do Novo Coronavírus, situação esta excepcional, resta configurado a justa causa, de tal sorte que o fornecedor poderá, excepcionalmente, estabelecer a limitação dos produtos e serviços comercializados. Importa destacar que isso se dá como forma de atender ao interesse de toda a coletividade, conforme já decidido pelo STJ, isto porque, caso não haja limitação, um consumidor mais desavisado poderá adentrar um estabelecimento comercial varejista e comprar, a seu bel-prazer, todos os produtos expostos para estocar em sua casa, em detrimento dos demais consumidores que tenham interesse em adquirir o mesmo produto.

Há que se ressaltar, no entanto, que o fornecedor deve previamente informar a limitação nos termos em que determina o artigo 6º, III, e artigo 31, do CDC, ou seja, a informação deverá ser adequada e clara, correta e ostensiva.

A Nota Técnica CNDD-FC nº 01/2020, emitida pelo Comitê de Defesa dos Direitos Fundamentais do Consumidor, em 17/03/2020, deliberou pela *limitação da quantidade de produto ou serviço, nas vendas feitas no comércio, com a finalidade de garantir o abastecimento do mercado e atender as necessidades dos consumidores, em situação de grande procura, e enquanto durar a pandemia Novocoronavírus (2019-nCov), não constitui prática comercial abusiva, eis que motivada em justa causa (CDC, art.39,I).*

O consumidor deve ficar atento, ainda, quanto ao prazo de validade dos produtos que está levando para casa.

## **2 - AUMENTO ABUSIVO DOS PREÇOS – PODE?**

A resposta é NÃO!

O artigo 39, X, da Lei nº 8.078/90 (CDC) estabelece que “*É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: X – elevar sem justa causa o preço dos produtos ou serviços*”.

Em situações de crise, verifica-se que muitas pessoas, tomadas pelo pânico e pelo receio de se verem desprovidas de alguns bens de consumo, desencadeiam verdadeira corrida aos estabelecimentos comerciais, visando adquirir determinados produtos, a exemplo de álcool gel, luvas, máscaras, produtos alimentícios, etc, com o propósito de estocar em casa. O desejo de estocar produtos leva ao desaparecimento dos mesmos das gôndolas. De outro lado, fabricantes, distribuidores e comerciantes inescrupulosos, ávidos por lucro fácil, veem nisso uma oportunidade de aumentar seus lucros e elevam, excessiva e criminosamente, os valores de tais produtos. Não se justifica, portanto, a elevação dos preços sem que haja justa causa.

Vale destacar que a elevação dos preços sem justa causa implica, também, em crime contra a ordem econômica e as relações de consumo, previstas no artigo 5º, III, da Lei Federal nº 8.137/90.

## **3 - ASSISTÊNCIA TÉCNICA, GARANTIA E SERVIÇOS – COMO FICA?**

Com a decretação da Pandemia pela OMS e a edição de decretos governamentais de calamidade e de isolamento social, todos estão orientados a permanecerem em casa, devendo sair tão somente para, caso tenha qualquer assunto para tratar sobre assistência técnica, garantia e serviços referente a qualquer produto ou serviço, o consumidor deverá, primeiramente, entrar em contato telefônico com o estabelecimento comercial e informar sobre a impossibilidade de se comparecer pessoalmente ao local e a necessidade de se reagentar o encaminhamento do bem ou produto, se for o caso, em um outro momento, sem que esta remarcação represente qualquer prejuízo ao consumidor.

Importa esclarecer que todos os planos, em razão da pandemia, muito provavelmente, podem vir a ser suspensos ou passíveis de interrupção.

Entretanto, necessário se faz que o consumidor contate a empresa para maiores esclarecimentos.

#### **4 - SERVIÇOS ESSENCIAIS – COMO FICA?**

O artigo 22, *caput*, da Lei nº 8.078/90 (CDC) estabelece que “*Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos*”.

Embora este dispositivo legal tem gerado calorosos debates jurídicos, predomina o entendimento de que os serviços essenciais não devem ser interrompidos se afetam o direito à saúde e à integridade física do usuário.

Diante da pandemia anunciada, inúmeras medidas foram tomadas pelos governos regionais e nacionais, de tal sorte que, em alguns casos, resultou em isolamento social em casa (quarentena) e suspensão das atividades laborais ou a sua realização em casa, na modalidade de *home office*, dada a situação de calamidade pública.

Neste sentido, em face da intervenção do governo do Estado de Mato Grosso do Sul, a empresa de saneamento SANESUL suspendeu o pagamento da água pelo prazo de 90 dias para os beneficiários da tarifa social, nos 68 municípios onde atua. Aos demais consumidores que não usufruem dessa tarifa, estabeleceu-se que poderão renegociar suas dívidas, individual e diretamente, junto à empresa de saneamento.

Em Campo Grande/MS, a Concessionária responsável pelos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto Águas Guariroba (Aegea Saneamento), em cumprimento ao Decreto Municipal nº 14.193, de 18/03/2020, suspendeu por 60 dias os serviços de corte no fornecimento de água do Município, em virtude do cenário causado pelo Novocoronavírus (COVID-19), estabelecendo, inclusive, que as contas vencidas durante a vigência do Decreto poderão ser parceladas em até 36 vezes, sem a cobrança de juros e correção monetária. Para maiores esclarecimentos, favor contatar os fones (67) 99123-0008 (whatsapp) e 0800 642 0115 (teleatendimento) da empresa Águas Guariroba.

A ANEEL, por sua vez, em reunião extraordinária realizada em 24/03/2020, aprovou um conjunto de medidas (quadro ilustrativo na última folha), decidindo, inclusive, pela suspensão do corte de energia elétrica pelo prazo de 90 dias em todo o país.

#### **5 - BOLETOS BANCÁRIOS (OPERAÇÕES DE CRÉDITO) – COMO FICA?**

A Febraban (Federação Brasileira de Bancos), sensíveis ao momento de preocupação dos brasileiros com a doença provocada pelo novo Coronavírus, anunciou, no último dia 16/03/2020, que os 05 maiores bancos associados (Banco do Brasil, Bradesco, Caixa, Itaú Unibanco e Santander) estarão “abertos e comprometidos” em atender os pedidos de prorrogação, por 60 dias, dos vencimentos de dívidas de clientes pessoas físicas e micro e pequenas empresas, relativas às operações de crédito.

De acordo com o comunicado, a medida vale para os contratos vigentes em dia e limitados aos valores já utilizados.

**Vale ressaltar que a prorrogação do prazo não é automática. O interessado precisa contatar o banco e solicitar possível adiamento diretamente com cada banco.**

A Febraban recomenda que, para evitar a ida às agências e a aglomeração de pessoas, os interessados entrem em contato com as instituições financeiras, por telefone ou sites.

Importa considerar que cada banco vai estabelecer sua política. Caso o consumidor entenda que a proposta apresentada não se mostra viável, poderá contatar a FEBRABAN.

## **6 - PLANOS DE SAÚDE – COMO FICA?**

Dada a Pandemia do Coronavírus, a diretoria colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) por meio da Resolução Normativa nº 453, de 12 de março de 2020, regulamentou a cobertura obrigatória da COVID-19 e a utilização de testes diagnósticos para infecção pelo Coronavírus.

Desta forma, todos os usuários de planos de saúde deverão ser atendidos pelas operadoras, seja no atendimento ambulatorial seja no atendimento hospitalar.

Qualquer negativa deverá ser comunicada à Agência Nacional de Saúde Suplementar ou ao Procon/MS.

## **7 - SUSPENSÃO OU CANCELAMENTOS DIVERSOS (passagens, aulas, eventos, etc) – COMO FICA?**

### **7.1 - PASSAGENS RODOVIÁRIAS**

Em razão da Pandemia do Coronavírus, alguns estados e municípios adotaram medidas drásticas como toque de recolher, fechamento de empresas e de shoppings, fechamento de rodoviárias e até de aeroportos.

Vale ressaltar que caso o consumidor tinha alguma passagem já comprada para viagens intermunicipais ou interestaduais rodoviárias, partindo-se de Campo Grande/MS ou mesmo de qualquer outra rodoviária do país e não conseguiu viajar em decorrência do fechamento da rodoviária, poderá pedir o ressarcimento dos valores ou, caso queira, remarcar a passagem para data futura. Nos termos da Resolução 4.282./2014 da ANTT (artigo 7º, § 1º), o bilhete tem a validade de 01 ano.

Qualquer negativa deverá ser comunicada à Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos (Ouvidoria da AGEPAN 67 3025-9534) ou ao Procon/MS (151).

### **7.2 - PASSAGENS AÉREAS**

A Resolução nº 400/2016 da ANAC estabelece as condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional, e trata, inclusive, dos cancelamentos e ressarcimentos.

Ocorre, porém, que por conta da Pandemia da COVID-19, no último dia 18 de março de 2020 foi publicada a Medida Provisória nº 925, dispondo sobre as medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19. Por esta normativa, ficou definido 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 crédito poderá ser utilizado também pelo prazo de 12 meses e não haverá qualquer tipo de penalidade contratual para o consumidor.

### **7.3 - SUSPENSÃO DE AULAS**

Através da PORTARIA Nº 343, de 17 de março de 2020, que dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais por 30 dias ou enquanto durar a situação de pandemia do Novo Coronavírus - COVID-19, o Ministro Abraham Weintraub autorizou, em caráter excepcional, a substituição das disciplinas presenciais por aulas que utilizem meios e tecnologias de informação e comunicação, de modo a não prejudicar o calendário acadêmico das faculdades. Tal medida não se aplica, porém, aos cursos de Medicina e às práticas de estágio e laboratórios.

A disponibilização de aulas virtuais ou remotas, portanto, sem que haja qualquer custo a mais para o acadêmico, se mostra absolutamente legal e não fere, em tese, o direito do consumidor, por se tratar de uma medida excepcional, que atende às diretrizes dos organismos de saúde e do próprio Ministério da Educação, cujo propósito maior neste momento é evitar o contato físico das pessoas.

Há que se considerar que a adoção da medida acima não configura quebra de contrato, eis que se trata de uma situação extraordinária, onde o que está em jogo é o interesse público. De outro lado, os acadêmicos não poderão ser prejudicados em virtude de problemas de acesso ao portal ou da prestação dos serviços virtuais sem a devida qualidade que dele se espera. Deste modo, havendo a prestação dos serviços ou o oferecimento do produto, tal qual anunciou a oferta, a mensalidade é, simplesmente, uma consequência e uma obrigação que recai sobre o acadêmico, não havendo que se fazer quaisquer questionamentos.

O mesmo vale para os estabelecimentos de ensino fundamental (escolas particulares), que poderão adotar o ensino *online* ou estabelecer datas futuras para reposição, isto é, para o cumprimento do calendário de aulas previstas em contrato. Assim, os alunos e/ou responsáveis deverão continuar honrando com os pagamentos em dia, conforme previsão contratual, ou, formalizar, mediante entendimento das partes interessadas, uma outra forma de pagamento e prestação de serviços.

Destaca-se, que, esgotadas todas as tentativas de resolução de eventuais conflitos de consumo diretamente com o fornecedor, caso haja cobranças abusivas e ou condições que inviabilizem o cumprimento do contrato nos moldes em que foi anunciado, os interessados deverão entrar em contato com PROCON/MS.

Tais orientações também valem para academias, cursos livres, como cursos de línguas, inglês, por exemplo, etc, os quais, na impossibilidade de serem oferecidos remotamente, poderão ser interrompidos ou adiados, sem que isso resulte em qualquer ônus ou multa para o consumidor. Caso não tenha interesse em dar continuidade ao curso, é necessário que o consumidor entre em acordo com o fornecedor, objetivando minimizar os prejuízos, posto que o contrato contém as cláusulas com os seus respectivos termos, inclusive, os ônus decorrentes

da rescisão. Deste modo, imprescindível haver uma negociação baseada no bom senso e no equilíbrio, conforme disciplina o CDC.

No tocante às academias, vale destacar que o Procon Estadual, em reunião com representantes do setor, concluiu que as academias devem oferecer 100% do contrato firmado aos consumidores após o período de isolamento social, e que os casos especiais devem ser tratados individualmente, garantindo-se o direito do consumidor.

#### **7.4 - CONTRATAÇÕES DE FESTAS E EVENTOS**

Em face dos regulamentos que determinam o isolamento social, inclusive, com a orientação para a não realizações de cultos, missas e quaisquer outros eventos em igrejas e clubes, tais eventos serão cancelados ou adiados para data futura. Se esta última opção for inviável para o consumidor o mesmo poderá, mediante negociação com o promotor do evento, pedir solicitar o reembolso de valores despendidos.

#### **8 – POR QUE USAR ÁLCOOL 70% (70° INPM) E NÃO 80, 90 OU 100%?**

O álcool gel, por ser considerado antisséptico, ajuda na prevenção ao contágio pelo coronavírus e sua indicação se pauta nas medidas de prevenção ao contágio de doenças respiratórias. Estudos demonstram melhor eficácia do produto em soluções 70%, que é o recomendado pela ANVISA para os serviços de saúde brasileiros e o indicado pela OMS na Lista de Medicamentos Essenciais.

Pois bem, a explicação é que a atividade antimicrobiana das soluções alcoólicas está condicionada à sua concentração em peso ou em volume em relação à água.

A solução alcoólica ideal é aquela com concentração de 70% p/p (70 °INPM) ou 77% v/v (77 °GL) onde “p” é o peso e “v”, o volume. Nessa concentração, o álcool não desidrata a parede celular do microrganismo, podendo penetrar no seu interior, onde irá desnaturar proteínas, fato que não ocorre quando se utiliza o álcool acima ou abaixo da concentração ideal.

Ou seja, nem mais, nem menos: **70% é o número ideal** que os cientistas encontraram a concentração eficaz de sua ação!

Evite usar álcool gel caseiro, pois pode não ser a medida ideal para a devida assepsia.

(Fonte: <https://magazinemedica.com.br/blog/2015/10/26/porque-alcool-70-e-nao-8090-ou-100/> acessado em 24/03/2020)

**DESTACA-SE, POR FIM, QUE, PARA FAZER SUA RECLAMAÇÃO,  
ALÉM DOS CANAIS DO PROCON/MS, O CONSUMIDOR PODE SE  
UTILIZAR DA PLATAFORMA**

**[WWW.CONSUMIDOR.GOV.BR](http://WWW.CONSUMIDOR.GOV.BR)**