



Direito do Consumidor durante a pandemia de coronavírus



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

NUDECON
Núcleo de Defesa
do Consumidor

A pandemia de coronavírus já está produzindo efeitos em grande número de contratos firmados entre consumidores e empresas. A situação exige atenção e cuidados nas negociações para que se possa ultrapassar esse período de excepcionalidade com o menor impacto possível na vida de todos. Para isso, é preciso um grande sentido de compensação e equilíbrio, além de boa-fé, na busca por harmonia nas relações de consumo.

A Defensoria Pública do Rio de Janeiro e, em especial, o Núcleo de Defesa do Consumidor (Nudecon) mostram preocupação com os milhões de brasileiros inseridos no mercado de consumo de bens e serviços e se esforçam em manter a população informada sobre direitos básicos nesse período, com o respeito às normas de direito do consumidor que permanecem regidas pelo CDC.

Pretende-se com a presente cartilha esclarecer dúvidas e dar orientação sobre direitos nas relações de consumo durante este momento excepcional.

Importante destacar ainda que a Defensoria Pública Estado do Rio de Janeiro foi pioneira ao lançar portal próprio com informações úteis sobre o Covid-19, no qual estão concentradas todas as informações sobre nossa atuação no período de vigência do plano de contingenciamento do coronavírus no Estado do Rio de Janeiro, com os contatos dos 110 polos de atendimentos remotos, criados para análise dos casos de urgência por celular, WhatsApp e e-mail.

O portal pode ser acessado pelo link:

<https://coronavirus.rj.def.br/>.

Poderá ainda o consumidor utilizar a plataforma online de solução de demandas de consumo:

www.consumidor.gov.br



Empréstimos e Financiamentos





Empréstimos e Financiamentos

Os principais bancos do país (Banco do Brasil, Bradesco, Caixa, Itaú Unibanco e Santander) possibilitaram o adiamento do vencimento, por até 60 dias, das prestações de dívidas que estejam em dia, para seus clientes pessoas físicas e micro e pequenas empresas.

Esta prorrogação do vencimento refere-se a contratos de crédito realizados com os bancos, em especial empréstimos e financiamentos, porém não é aplicada aos contratos de cartão de crédito e cheque especial. Em caso de necessidade, a negociação pode ser feita por telefone com o gerente ou pelos canais eletrônicos dos bancos.

IMPORTANTE:

A prorrogação se dará com cobrança de encargos contratuais.

Então, recomenda-se, sempre que possível, o pagamento regular das obrigações nos meses correntes para evitar o acúmulo do vencimento de várias contas nos meses seguintes, dificultando seu adimplemento. Cumpre ainda destacar que é preciso muito cuidado por parte dos consumidores quanto a algumas inovações dos bancos que, sob a alegação de trazer benefícios ao consumidor, poderão provocar o aumento da inadimplência e endividamento. Entre estas destaca-se o aumento do limite do cheque especial e do cartão de crédito neste momento em que se deve buscar maior controle sobre as despesas frente ao risco econômico vivenciado no país. Da mesma forma, vê-se com muita preocupação a proposta de elevação do limite do percentual do consignado. Entende-se que o aumento da margem consignável e o incentivo à tomada de novos empréstimos poderão elevar ainda mais o número de pessoas endividadas e superendividadas no Brasil, especialmente as idosas, num período de possível grave crise econômica.



Importante também observar que muitos consumidores estão tendo redução de salário, o que também impacta na margem do consignado de 30%. Caso com seu novo salário o percentual de desconto dos consignados ultrapasse este limite é possível pedir sua revisão, sem novos encargos.

Por fim, importa salientar a possibilidade de os consumidores aproveitarem o momento para buscar informações seguras sobre educação financeira acessando o site do Banco Central criado com essa finalidade: <https://www.vidaedinheiro.gov.br/>

Agências bancárias: Quanto às agências bancárias, estas têm funcionado em horário especial e é importante que se tomem medidas para proteger os correntistas, como demarcação de espaçamentos entre os pontos de espera, higienização no local e horário restrito para usuários do grupo de risco.



Serviços Essenciais



No caso de serviços essenciais, como água, luz, gás e telecomunicações, há a orientação do governo para que as empresas adiem o pagamento por 60 ou 90 dias e possibilitem o parcelamento das contas.

No âmbito do Estado do Rio de Janeiro, foi aprovada a Lei Estadual 8.769 de 23 de março de 2020, que veda a interrupção do fornecimento destes serviços essenciais, entre eles água, esgoto, gás e energia elétrica. Além disso, estabeleceu que, após o fim das restrições decorrentes do Plano de Contingência pelo coronavírus, deverão as concessionárias de serviço público, antes de proceder à interrupção do serviço em razão da inadimplência anterior a março de 2020, possibilitar o parcelamento do débito pelo consumidor. Por fim, o mesmo artigo da referida lei estabelece que o débito referente ao consumo dos meses em que durarem as medidas restritivas não poderá ensejar a interrupção do serviço, devendo ser cobrado pelas vias próprias, sendo vedada a cobrança de juros e multa. Ressalta-se que o descumprimento desta lei ensejará a aplicação de multas nos termos do Código de Defesa do Consumidor, pelos órgãos responsáveis pela fiscalização, em especial, PROCON-RJ. Link para acesso à [Lei Estadual 8.769/2020](#).

Especificamente quanto ao serviço de água e esgoto, o governo estadual publicou o Decreto 46.979 em que foi prorrogado o vencimento das faturas da Cedae dos meses de março e abril por 60 dias, sendo ainda facultado seu parcelamento ao longo do ano de 2020.

Por outro lado, quanto aos usuários de tarifa social, foi publicado em 25 de março de 2020 o Decreto 46.990, no qual o Governo do Estado do Rio de Janeiro suspende o faturamento das cobranças de água e esgoto nos meses de abril, maio e junho do corrente ano. O mesmo se aplica ao comércio de pequeno porte cadastrado na tarifa especial para essa categoria. Link para acesso ao [Decreto 46.990](#)



Quanto ao serviço de energia elétrica, há a Medida Provisória nº 950, do Governo Federal, isentando as pessoas que consumem até 220 kwh ao mês do pagamento da conta. Outrossim, a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, através da Resolução Normativa nº 878 proibiu a suspensão do fornecimento durante o período de pandemia, mesmo em caso de inadimplência. Esta mesma resolução autorizou à concessionária de não realizar, durante este período de isolamento social, a leitura mensal de consumo, realizando a cobrança de acordo com a média aritmética de consumo ou, caso seja do interesse do consumidor, mediante autoleitura do próprio usuário. Porém, é necessário que, caso a concessionária opte pela suspensão do faturamento real, que comunique expressamente por meio de fácil recebimento, como SMS ou e-mail, que não haverá cobrança pelo consumo real, mas pela média aritmética e informe ao consumidor a possibilidade de autoleitura, fornecendo de forma clara o canal de contato para a autoleitura.



Companhias aéreas



O setor de transporte aéreo foi fortemente afetado pela pandemia do coronavírus, com o fechamento de fronteiras e cancelamento de grande número de voos nacionais e internacionais. Apesar de alguma controvérsia e questionamentos iniciais, foi celebrado Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), no dia 20 de março de 2020, entre as principais companhias aéreas que operam no país (TAM, Gol e Azul, entre outras), Ministério Público e a Secretaria Nacional do Consumidor - Senaçon, para assegurar a quem comprou passagem nacional ou internacional com viagem prevista entre 1º de março e 30 de junho do corrente ano a possibilidade de uma remarcação sem qualquer encargo ou ônus. No entanto, há previsão no referido TAC no sentido de que, caso o bilhete tenha sido adquirido para viagem em período chamado de "alta temporada", a remarcação poderá se dar para qualquer período compreendido na validade do bilhete. Já caso tenha sido adquirido para período não compreendido na "alta temporada", a remarcação também deverá se dar para outra data também excluída da "alta temporada" ou, em sendo o desejo do cliente a transferência da passagem para "alta temporada", estará sujeito à complementação tarifária.

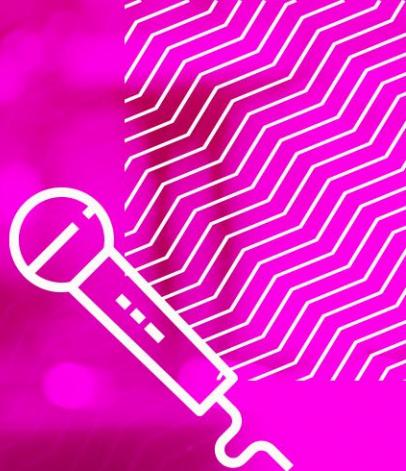
Da mesma forma, nada impede que o consumidor decida pelo recebimento de crédito integral da passagem para utilização nos próximos 12 meses a contar da data inicial do voo.

O TAC prevê ainda que, caso o consumidor opte por receber o reembolso em dinheiro do seu crédito, poderão ser aplicadas as regras e multas previstas no contrato, com a possibilidade da companhia aérea reter parte do valor pago.



Importante também destacar que a Medida Provisória 925 editada pela Presidência da República garantiu às empresas aéreas prazo de até 12 meses para que façam o reembolso de 100% do valor pago pelos consumidores pela passagem, quando as empresas cancelarem voos.

Merecem também atenção os consumidores participantes de programas de milhagem, em especial aqueles com milhas a expirar. Tanto para aqueles que emitiram passagens com milhas a expirar e tiveram seus voos cancelados, como para aqueles que tem milhas a expirar e não tem como emitir passagem, deve ser considerado o momento atípico, sendo dever do fornecedor do serviço que informe com clareza ao consumidor sobre possíveis alternativas à utilização destes pontos, inclusive com a prorrogação da validade destes pontos.



Cancelamento de Eventos



Cancelamento de Eventos

Em muitos Estados e também no Rio de Janeiro, houve restrição para a circulação de pessoas, tendo sido proibida a realização de eventos com concentração de pessoas, como festas de aniversário ou casamentos e sessões de cinema e teatro. O mesmo se aplica para pacotes turísticos e hospedagem.

A Medida Provisória n.º 948 do Governo Federal desobrigou as empresas de reembolsar de imediato os consumidores pelo cancelamento de eventos e pacotes devido à pandemia do coronavírus, estabelecendo como opção a remarcação do evento, disponibilização de créditos para utilizar nos 12 meses seguintes ao fim da pandemia ou fazer outro tipo de acordo com seus clientes.

Apesar dessa Medida Provisória, os órgãos de Proteção ao Consumidor entendem que o Código de Defesa do Consumidor garante a devolução integral dos valores pagos em ingressos, aluguéis de salões e outros serviços contratos para eventos e pacotes de viagem. Nada impede que seja do interesse do consumidor a utilização do crédito em nova data ou reagendamento do evento. Porém, trata-se de alternativa a ser decidida pelo consumidor como aquela que melhor atender aos seus interesses, conforme artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor.

Importante, por fim, destacar que apesar da MP 948 dispor em seu artigo 5º quanto à impossibilidade deste cancelamento ensejar danos morais a serem indenizados, trata-se de dispositivo que vem sendo considerado como constitucional por diversos doutrinadores e órgãos de defesa do consumidor por violar um direito constitucionalmente assegurado, inclusive como cláusula pétreia. É perfeitamente possível que, no caso concreto, tenha havido violação aos direitos do consumidor por parte da empresa, gerando desconforto e trazendo transtornos que deverão ser justificadamente indenizáveis.



Golpes

Momentos de excepcionalidade ou maior apreensão fazem com que criminosos se aproveitem da situação de vulnerabilidade das pessoas para aplicarem golpes, em especial pela internet e contra idosos. É importante ter muito cuidado no acesso a links de WhatsApp, redes sociais e email, especialmente de endereços eletrônicos desconhecidos. Recomenda-se que não sejam fornecidas informações pessoais em sites e aplicativos desconhecidos ou o envio de informações que possam ser usadas para pagamento, como foto ou código de segurança do cartão de crédito.

É necessário também maior cuidado com ligações telefônicas ou visitas a residências de quem pode se passar por agente de saúde ou servidor público.

Igualmente é necessário cuidado com produtos falsificados, especialmente álcool em gel.



Preços
abusivos



O Código de Defesa do Consumidor caracteriza como prática abusiva elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. Ainda que se entenda pela lógica de que a "oferta e procura" podem influenciar na fixação do preço de um produto, não pode ser admitido em um momento de excepcionalidade como o presente, o abuso na sua fixação e o lucro desmedido, tendo-se sempre em mente o princípio da razoabilidade e o preceito da boa-fé nas relações de consumo.

Durante este período de pandemia, foi aprovada a Lei Estadual 8.769 de 23 de março de 2020 que vedava a majoração, sem justa causa, de preços de produtos e serviços durante a vigência do Plano Estadual de Contingência.

Poderá o consumidor denunciar os estabelecimentos comerciais que praticarem preços abusivos para seus produtos, aproveitando-se da situação de calamidade. Estas denúncias poderão ser feitas ao Procon de cada Cidade ou Procon Estadual, capaz de multar tais comportamentos ilegais.

Por outro lado, prevalece o entendimento de que em momentos de excepcionalidade com o presente e para permitir o mais amplo acesso a produtos essenciais, a limitação de quantidade de produtos ou serviços no comércio, por si só não configura prática comercial abusiva.



**Escola, creches,
academias de
ginástica e
cursos livres**



Entre as determinações de fechamento estão as escolas, creches, academias de ginástica e cursos livres.

Inicialmente, quanto às escolas regulares e faculdades é preciso que se assegure aos alunos todo o conteúdo pedagógico definido para o ano letivo. Cabe a análise quanto à possibilidade de oferecimento de meios alternativos das aulas, através de sua realização online ou videoaulas bem como reposição ao final do período de restrição de circulação. Inclusive, o ensino à distância foi autorizado pelo Ministério da Educação e Conselho Estadual de Educação para instituições de ensino como alternativa para não interromper o ano letivo.

Também pode ser negociado com o estabelecimento de ensino um desconto, já que a escola não está funcionando, estando com seus custos de manutenção reduzidos, apesar de ter que continuar cumprindo a totalidade da folha de pagamento. Ademais, o ensino está sendo fornecido (à distância) de forma diversa ao efetivamente contratado (presencial). Trata-se de situação inédita, que demanda compreensão e colaboração mútua para que se possa negociar um valor justo. Por outro lado, em nome do direito de informação previsto no Código de Defesa do Consumidor, é dever do estabelecimento de ensino demonstrar, através de planilha própria, a alteração de suas despesas durante o período de pandemia. Por tudo isto, importante que se estabeleçam canais de diálogo da instituição de ensino com os representantes dos alunos, capazes de serem recebidas as demandas e respondidas de forma adequada e direta.

Por fim, importante ser reconhecido também ao consumidor o direito ao trancamento da matrícula sem que isso importe na cobrança de multa, face à excepcionalidade do momento atual.

Com relação às creches, como não é possível a modalidade de EAD, muitos pais questionam a possibilidade de interromper o pagamento. Deve-se observar cada caso individualmente. A possibilidade e capacidade de pagamento dos pais e própria sobrevivência da empresa.



Escola, creches,
academias de ginástica e cursos livres

No entanto, com relação à taxa de alimentação, entende-se que a mesma não é devida.

O mesmo se aplica aos cursos, recomendando-se a negociação direta com a administração destes estabelecimentos para a melhor forma de reposição das aulas, sempre com bom senso entre as partes e cooperação mútua.

No tocante às academias de ginástica, é possível também para aqueles que realizaram o pagamento por período superior ao mensal, pedir cancelamento do contrato e suspensão do pagamento de mensalidades a vencer ou sua utilização para os meses seguintes ao retorno das atividades, bem como o reembolso de valores pagos antecipadamente.



Internet



Durante a quarentena, com a necessidade do isolamento social, o que enseja a realização de diversas atividades diárias no interior de sua residência, como teletrabalho, serviços bancários, acompanhamento das atividades escolares que vem sendo prestados à distância por muitos estabelecimentos de ensino e inclusive informações indispensáveis quanto a situação de saúde no país, o serviço de internet e telefonia móvel passam a ser essenciais. A essencialidade do serviço, como exposto, impõe a sua continuidade, obrigando a Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel e as operadoras de telefonia a garantirem a efetiva prestação permanente no serviço. Com isso, em ações judiciais coletivas foi determinado judicialmente que as empresas de telefonia se abstivessem de interromper o serviço sob a alegação de inadimplência do usuário. Inclusive a própria Anatel orientou às operadoras que não devem proceder ao corte de serviços de inadimplentes no período.

Além disso, a Anatel sugeriu também às empresas o aumento de capacidade da internet dos consumidores e a abertura e ampliação de pontos públicos de Wi-Fi e acesso gratuito do aplicativo “Coronavírus - SUS” do Ministério da Saúde.

Em caso de problemas no serviço, a operadora não deve cobrar qualquer quantia para o comparecimento de técnico ao local da assinatura.



Planos de saúde



Há notória e justificada preocupação com o funcionamento dos serviços de saúde, tanto da rede pública como privada, devido à pandemia de coronavírus. Os meios de comunicação e os governos destacam a todo momento o risco de colapso no sistema de saúde em razão do brusco aumento da demanda pelo serviço de UTI e por aparelhos respiratórios em curto espaço de tempo para um número de pessoas acima da capacidade instalada.

Por isso, importante inicialmente destacar que o tratamento da Covid-19 é assegurado aos beneficiários, de acordo com o tipo de contrato (ambulatorial/ hospitalar).

O teste para detecção do coronavírus já foi incluído pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) no rol de procedimentos de cobertura obrigatória dos planos de saúde. Não é necessário que o paciente esteja internado para realização do exame.

Importante também que as pessoas só se dirijam aos hospitais quando com algum grau de gravidade, e que busquem, junto ao plano de saúde, informações quanto ao local para a realização do exame de detecção da Covid-19, evitando circular onde possa haver pacientes contaminados.

Visando reduzir a demanda por outros serviços de saúde neste período, com a ocupação de leitos que poderiam ser destinados aos pacientes da Covid-19, a ANS sugere o adiamento de consultas, exames e cirurgias que não sejam de urgência.

Outra determinação da ANS, visando concentrar os esforços dos planos de saúde no combate ao coronavírus, foi prorrogar em caráter excepcional os prazos máximos de atendimento para realização de consultas, cirurgias e exames que não sejam urgentes. Para saber quais serviços tiveram o seu prazo máximo de atendimento prorrogado e quais tiveram mantidos os prazos, acesse <http://www.ans.gov.br>



Por outro lado, há recomendação por parte de diversas Defensorias Públicas do país, e espera-se o posicionamento da ANS, de que não sejam permitidos, devido à situação de risco, a suspensão, interrupção ou cancelamento dos contratos de cobertura dos planos de saúde, individuais ou coletivos, sob a alegação de inadimplência no período da quarentena.

Por fim, há recomendação, inclusive por parte da própria Associação dos Planos de Saúde para que não ocorram reajustes nos planos de saúde durante o período de pandemia, com a suspensão do reajuste se operando até julho do corrente ano.



Seguro de Vida

Os contratos de seguro de vida, em regra, possuem cláusula contratual que exclui a cobertura em situação de pandemia ou epidemia, declaradas pelas autoridades sanitárias. No entanto, o Poder Judiciário ainda não havia se debruçado sobre a validade de tal cláusula, inseridas em contratos de adesão. Neste momento, há seguradoras que vem cumprindo com as indenizações e outras que vem se apoiando em tal cláusula para excluir sua cobertura, o que certamente levará o tema para decisão pelo Poder Judiciário.



Pacotes de assinatura de canais esportivos

No caso de contratação de pacotes de canais exclusivamente destinados a campeonatos e eventos esportivos que foram desmarcados, é direito do consumidor, caso não queira aguardar o reinício do calendário de jogos, pedir o cancelamento e a devolução dos valores.



Assistência Técnica e Trocas e Garantia

Com a restrição total da circulação de pessoas, mostra-se mais difícil a manutenção de corpo técnico contínuo para atender aos consumidores, devendo-se buscar mecanismos de solução a distância do conserto. As empresas devem manter corpo de trabalho mínimo para realizar os serviços de assistência técnica necessária, ainda que de modo remoto.

Sugere-se cooperação mútua entre clientes e empresas para compreender o momento de excepcionalidade e flexibilização de prazos de garantia, troca e conserto.

Da mesma forma, até mesmo para proteção quanto aos prazos de garantia e troca, mostra-se importante que o consumidor deixe registrado por email ou via SAC o defeito encontrado no produto. É importante que o consumidor registre por escrito tudo o que for acordado com fornecedores, guardando emails e orientações fornecidas pelas empresas.



Olá, bem-vindo ao
Auxílio
Emergencial do
Trabalhador

Auxílio emergencial



O Governo Federal aprovou um auxílio emergencial para trabalhadores informais, autônomos, desempregados e MEIs. Para conseguir, basta solicitar pela internet usando o aplicativo da "Caixa Auxílio Emergencial" ou o site da Caixa. Com isso, preparamos algumas informações que podem te ajudar caso você não tenha certeza se pode receber o valor, ou tenha dúvidas sobre o procedimento.

Quem pode receber?

Trabalhadores informais, autônomos, desempregados, MEIs e contribuintes individuais do INSS, que cumpram os requisitos de renda média.

Como se cadastrar?

No site <https://bit.ly/2JSqbWR> ou no aplicativo da Caixa.

Onde baixar o aplicativo?

O aplicativo está nas lojas de aplicativo disponíveis em celulares Android e Apple. Muito cuidado para não baixar o aplicativo de sites desconhecidos e também não ofereça suas informações para nenhum outro site, além do site oficial da Caixa. Vale lembrar que nenhum órgão do governo está ligando ou indo na casa das pessoas para preencher qualquer formulário.

Já recebo o Bolsa Família, também tenho direito?

Aqueles que já receberam o Bolsa Família, ou que estão inscritos no Cadastro Único, não precisam se inscrever pelo aplicativo, o pagamento será feito automaticamente.

Não tenho acesso a internet, como faço?

Nesse caso, será possível fazer o registro em agências da Caixa ou Lotéricas, o cadastro presencial será uma exceção.

Importante lembrar que: bancos não podem reter qualquer valor, seja para pagamento de débito junto ao banco, empréstimo, ou cartão de crédito, conta especial ou até tarifas bancárias. O dinheiro do auxílio emergencial (R\$ 600,00) é para ser recebido integralmente para aqueles que necessitam.

Conclusão

Busca-se com a presente cartilha reunir informações para o consumidor sobre dúvidas e direitos nas relações de consumo durante este momento excepcional.

Importante destacar ainda, que a Defensoria Pública do Rio de Janeiro de forma pioneira lançou portal próprio com informações úteis sobre o COVID-19, onde foram concentradas todas as informações sobre nossa atuação no período de vigência do plano de contingenciamento do coronavírus no Estado do Rio de Janeiro, com informações sobre os 110 polos de atendimentos remotos, criados para examinar os casos de urgência sem a necessidade de sair de casa, uma vez que o contato ocorrerá por celular, WhatsApp e e-mail.

O portal pode ser acessado pelo link:

<https://coronavirus.rj.def.br/>

Poderá ainda o consumidor utilizar a plataforma online de solução de demandas de consumo

www.consumidor.gov.br



IDEALIZAÇÃO
NUDECON - Núcleo de Defesa do Consumidor

EDIÇÃO E PROJETO GRÁFICO
Diretoria de Comunicação da DPRJ



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

NUDECON
Núcleo de Defesa
do Consumidor