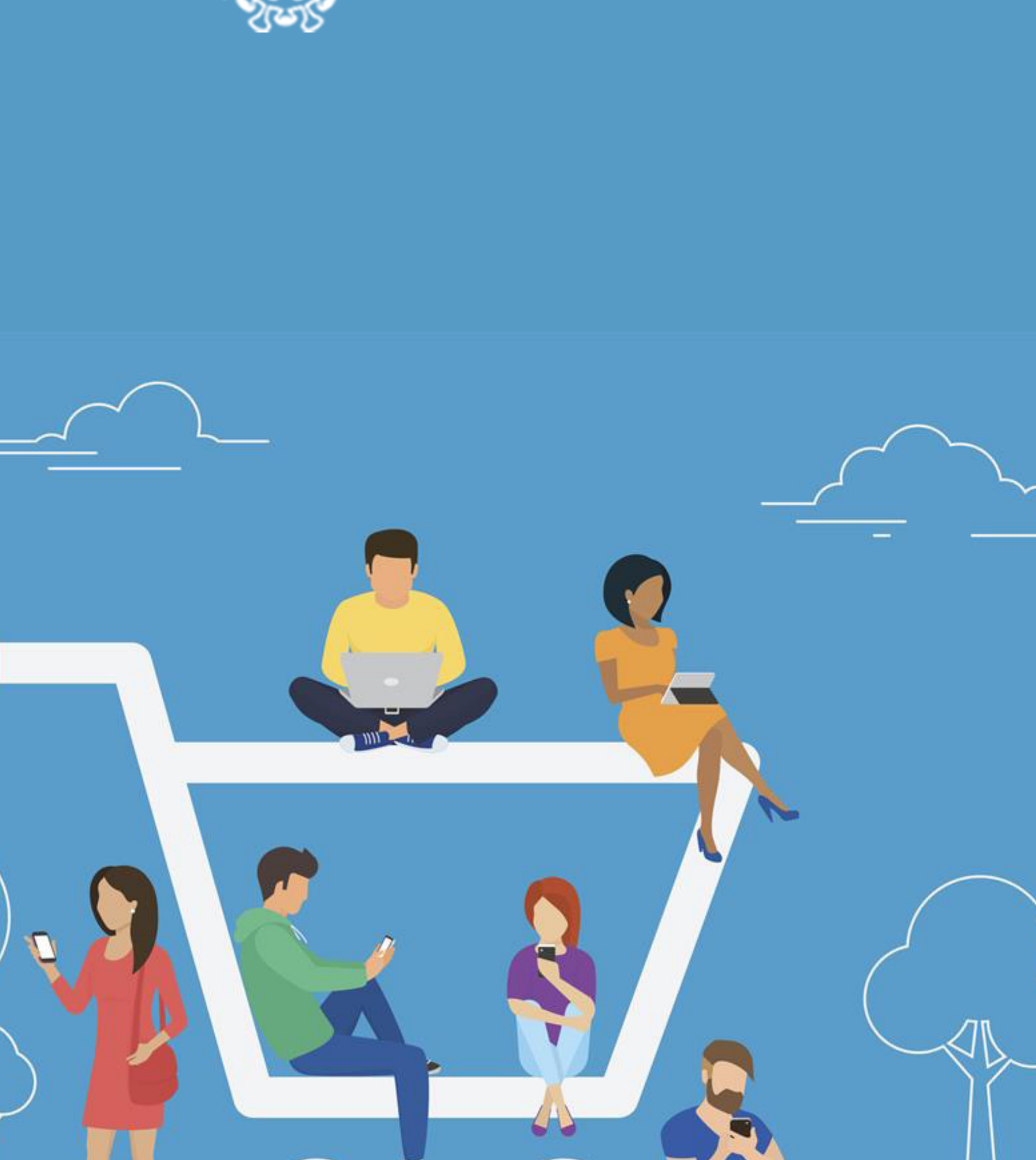
PARANÁ

CARTILHA OAB-PR

PANDEMIA

COVID-19



COMISSÃO DE

DIREITO DO CONSUMIDOR DA OAB-PR

REDAÇÃO TÉCNICA

Antonio Carlos Efing
OAB/PR 16.870

Laís Gomes Bergstein
OAB/PR 54.454

Leonardo Lindroth de Paiva
OAB/PR 66.073

Alcelyr Valle da Costa Neto
OAB/PR 46.434

Luiz Ricardo Valaski Casé
OAB/PR 100.698

ONDE O CONSUMIDOR PODE REGISTRAR A RECLAMAÇÃO?

Sempre orienta-se que o consumidor busque a solução do problema junto do fornecedor, contudo diante do congestionamento dos canais de contato de diversos fornecedores, sugere-se aos consumidores que façam os seus registros de reclamações e pedidos pelo portal www.consumidor.gov.br, pessoalmente ou por intermédio do seu advogado.

CANCELAMENTO DE VÔOS

No setor aéreo, a Medida Provisória 925/20, publicada no Diário Oficial de 19/03/2020, estabeleceu regras emergenciais para a aviação civil brasileira para voos contratados até 31 de dezembro de 2020. Os passageiros que decidirem adiar as suas viagens serão isentos da multa pela remarcação caso aceitem o reembolso sob a forma de crédito para a compra de uma nova passagem no prazo de 12 meses (contado da data do voo contratado). O consumidor arcará, nessa hipótese, apenas com o valor de eventual diferença da tarifa quando marcar a nova data da viagem.

Caso o cancelamento ou a remarcação ocorra por iniciativa da companhia aérea, o passageiro deverá ser informado com antecedência de 72 horas e poderá optar pelo reembolso sob a forma de crédito com validade de 12 meses ou reacomodação em outro voo disponível. Mas se o passageiro não seja previamente informado e dirigir-se ao aeroporto, a companhia aérea deverá, além dessas opções, oferecer a assistência material indicada na Resolução 400 da

ANAC, que varia de acordo com o tempo de espera:

- A partir de 1 hora: Facilidades de comunicação (internet, telefonemas etc.);
- A partir de 2 horas: Alimentação (voucher, refeição, lanche, bebidas etc.);
- A partir de 4 horas: Hospedagem (obrigatório em caso de pernoite no aeroporto) e transporte de ida e volta. Se o passageiro estiver no local de seu domicílio, a empresa poderá oferecer apenas o transporte para sua residência e dela para o aeroporto; O passageiro com necessidade de assistência especial e seus acompanhantes sempre terão direito à hospedagem, independentemente da exigência de pernoite no aeroporto.

Em 20 de março de 2020 as companhias aéreas nacionais Gol, Latam, Azul, VoePass e Map assinaram um acordo setorial para isentar os consumidores do pagamento da diferença tarifária para remarcação das passagens em voos que aconteceriam entre 01/03 e 30/06/2020, caso ela ocorra dentro de um ano, sejam mantidos a origem, o destino e o período da compra original (alta ou baixa temporada).

PLANOS DE SAÚDE

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) adotou medida para que as operadoras de planos de saúde priorizem os casos relacionados ao COVID-19, principalmente nos casos daqueles que possam ter seus tratamentos adiados, sem prejuízo de sua saúde. Dentre as medidas, está a dilação no prazo para atendimento de determinados serviços e até a suspensão de serviços menos essenciais e urgentes. Os prazos e suspensões podem ser verificados no link:

http://www.ans.gov.br/aans/noticias-ans/consumidor/5448-ans-adota-medidas-para-que-operadoras-priorizem-combate-a-covid-19

Entende-se pela plausibilidade da medida, desde que não acarrete em nenhum prejuízo à vida ou à saúde dos usuários - principalmente nos casos de urgência ou emergência - haja vista uma situação atípica e que demanda um cuidado diferenciado.

Acerca dos casos do COVID-19, a ANS, por meio da Resolução normativa

453/2020, incluiu no rol de procedimentos obrigatórios a realização de exames para detecçao de Coronavírus nos usuários dos planos de saúde, mas orienta que não se deve ir diretamente aos hospitais, mas sim entrar em contato com a operadora para que um atendente direcione o melhor fluxo de atendimento,

Em caso de negativa de cobertura do exame ou de atendimento, principalmente nas questões urgentes, sugerimos que os consumidores busquem orientação com um(a) advogado(a) de sua confiança.

SEGUROS DE VIDA

Desde o início da pandemia de COVID-19, algumas seguradoras estão realizando reajustes muito significativos nos valores dos seguros de vida, sobretudo de pessoas com mais de 60 anos.

Não há dúvidas quanto ao agravamento do risco do contrato de seguro para pessoas dessa faixa etária, que integram o grupo de risco. No entanto, é preciso que o consumidor fique atento à proibição, pelo Código de Defesa do Consumidor, de se exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva ou um aumento injustificado do preço, considerando-se todo o período de vigência da contratação (e não apenas um pequeno intervalo).

É importante que os consumidores que se sentirem lesados por reajustes de preços impostos nos seus contratos busquem orientação com um advogado de sua confiança para a análise de cada caso concreto.

HOTÉIS E CRUZEIROS

Em razão das diversas restrições de deslocamento no mundo todo, as redes hoteleiras, hostels, hospedagens, pousadas e de cruzeiros estão se organizando para remarcar as estadias de seus hóspedes. Para o consumidor que tem uma viagem planejada, a primeira providência a ser adotada é tentar contato com o fornecedor do serviço de hospedagem para conhecer a política de remarcação e cancelamento.

Antes de viajar, é importante que o consumidor seja informado acerca de eventuais impedimentos da hospedagem. Alguns Estados do país adotaram medidas severas para restringir o contágio, inclusive com determinação de fechamento de hotéis e similares.

Assim, nossa principal recomendação é no sentido de tentar o reagendamento da hospedagem ou a transformação do valor em créditos para serem usados no futuro. Algumas empresas, ainda, estão fornecendo bônus para reagendamentos, como upgrades ou valores para utilização no hotel ou no cruzeiro.

Em último caso, para resguardar os interesses de todos, há a possibilidade de pedir o reembolso, o que deve ser, em nossa opinião, evitado a fim de preservar não apenas os interesses do consumidor individual, mas da coletividade, com a manutenção de empregos e até mesmo das atividades dos fornecedores, haja vista o difícil período pelo qual passamos.

PRÁTICAS E PREÇOS ABUSIVOS

Apesar de excelentes práticas por parte de alguns fornecedores, como farmácias que estão vendendo álcool gel a preço de custo, outros fornecedores estão se valendo da atual situação para elevar o valor de seus produtos.

Inicialmente, cabe esclarecer que "Fornecedor" não é apenas a empresa, a pessoa jurídica, podendo ser também uma pessoa física, a teor do que prevê o art. 3º, caput, do Código de Defesa do Consumidor. Acerca da elevação dos preços, o art. 39, incisos IV e V do Código de Defesa do Consumidor prevêem ser prática abusiva prevalecer-se da fraqueza do consumidor em razão de sua saúde para vender produtos, bem como exigir do consumidor vantagem excessiva, por meio do aumento abusivo dos preços.

Acerca do tema, o PROCON/PR adicionou em sua página na Internet um formulário para denúncias específicas sobre os preços abusivos do álcool gel, que pode ser acessada pelo site:

http://www.procon.pr.gov.br/modules/inscrit_quest/formulario.php?codigo=23.

Reclamações acerca de outros produtos podem ser feitas também pelo site do PROCON/PR, no link:

http://www.procon.pr.gov.br/modules/inscrit_quest/formulario.php?codigo=24

ou ainda pelo

https://www.consumidor.gov.br/

individualmente ou por intermédio de advogado(a).

COBRANÇA DE SERVIÇOS SUSPENSOS COMO ACADEMIAS, ETC.

Diante da atual situação, onde o coronavírus (Covid-19) está contaminando um número grande de pessoas, é preciso que o consumidor se atente para algumas questões que envolvam contratos, tais como academias, escolas, cursos etc.

Nesses casos, é possível efetuar o cancelamento do contrato com academia. No período em que estiver fechada sem a prestação de serviços, a academia não poderá efetuar cobrança da mensalidade de seu aluno.

Por outro lado, como forma de solução, a academia poderá adiar o término desse contrato com seu aluno, como também, no período em que estiver fechada, poderá cobrar a mensalidade com desconto, desde que tenha anuência da outra parte. Caso a academia insista na cobrança da mensalidade, será obrigada a repor suas aulas.

Por fim, conforme orientação do PROCON-PR, recomenda-se que as partes cheguem a um acordo, onde poderão disponibilizar crédito para utilização futura ou um número

maior de aulas pelo mesmo valor após essa situação.

Reclamações pelo portal

www.consumidor.gov.br

pessoalmente ou por intermédio de advogado.

CURSOS DE IDIOMAS

Assim como nos casos de escolas e faculdades, que, em alguns casos estão transmitido aulas via plataformas digitais, há escolas de idiomas fazendo o mesmo, o que, se aceito pelo consumidor, deve prevalecer.

É importante esclarecer que o consumidor que contratou um curso presencial não é obrigado a aceitar modalidade diversa do curso (vídeo-aulas ou similares). Da mesma forma, nos casos em que haja a suspensão das aulas, pode o consumidor pedir o cancelamento do contrato e a devolução do valor pago, com o abatimento proporcional às aulas que frequentou.

Entretanto, ainda há a opção de pedir para que o valor seja revertido em créditos, para utilização posterior, fato que pode trazer satisfação tanto para o consumidor, quanto para os cursos.

EVENTOS CANCELADOS

Assim como nos demais casos, na hipótese de eventos cancelados, o consumidor deve procurar o organizador e verificar se haverá a remarcação, podendo optar por aguardar a nova data, ou até mesmo, tentar uma forma de acordo para uma nova remarcação, seja diretamente com o fornecedor, seja através do SAC da contratada.

Não obtendo êxito, poderá também, o consumidor recorrer ao órgão de proteção, PROCON de sua regiã no caso do Paraná:

http://www.procon.pr.gov.br/

a fim de o mesmo tentar uma intermediação para a solução do problema pela via administrativa, ainda não havendo solução, o consumidor deve recorrer pela via judicial, e nesse caso sempre se recomenda que o mesmo esteja acompanhado por um advogado especialista nesse tipo de demanda, a fim de garantir seus direitos.

Porém, na hipótese de cancelamento definitivo, ou tendo sido remarcado para data na qual o consumidor não tenha

interesse ou não possa comparecer, é possível pedir a devolução dos valores pagos.

É importante lembrar, que em tal devolução, todos os valores devem ser ressarcidos ao consumidor, ou seja, o montante principal, as taxas e qualquer outra despesas embutida no preço pago pelo evento.

Caso o consumidor tenha pago valores em dinheiro, é desta forma que deve receber o reembolso, se por modalidade de cartão de crédito ou débito, o estorno na fatura deverá ser feito pela própria empresa.

PARANÁ

COMISSÃO DE

DIREITO DO CONSUMIDOR DA OAB-PR

www.oabpr.org.br