CORONAVÍRUS



COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

OAB PARANÁ

COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

Redação técnica:

Antônio 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

OAB PARANÁ
COVID-19
PG2

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 SERVIÇOS, DE RESERVAS E DE EVENTOS DOS SETORES DE TURISMO E CULTURA

A Medida Provisória 948, de 8 de abril 2020, publicada no Diário Oficial de 08/04/2020, estabelece regras excepcionais para o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e cultura, incluídos shows e espetáculos.

Os fornecedores devem assegurar aos consumidores:

I - a remarcação dos serviços, das reservas e dos eventos cancelados;

II - a disponibilização de crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços, reservas e eventos, disponíveis nas respectivas empresas; ou

III - outro acordo a ser formalizado com o consumidor.

A Medida Provisória tem vigência temporária e será debatida no Congresso Nacional. As perspectivas de mudança no texto são significativas, por isso o consumidor deve ficar atento às orientações das entidades de defesa como Procon, Ministério Público, Brasilcon, OAB, etc.

Orienta-se que o consumidor busque a solução do problema junto ao fornecedor, lembrando que também a tentativa de conciliação das partes pode ser intermediada por um advogado. Não obtendo êxito na negociação direta, poderá o consumidor recorrer ao PROCON de sua região ou o ao Poder Judiciário.

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 cujo cumprimento foi impedido pela pandemia.

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 também podem ser registradas no portal www.consumidor.gov.br, pessoalmente ou por intermédio de um advogado da sua confiança.

CURSOS DE IDIOMAS

Diversas instituições de ensino estão transmitido aulas por meio de plataformas digitais, inclusive as escolas de idiomas.

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. Recomenda-se que o reembolso de valores já pagos pelo consumidor seja combinado para ocorrer após o término do período de quarentena, para que seja possível conciliar com a programação anual da escola de idiomas.

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.

LIMITAÇÃO DE QUANTIDADE DE PRODUTOS

Os estabelecimentos autorizados a funcionar durante o período de isolamento podem limitar a quantidade de produtos que poderão ser adquiridos pelos consumidores. A restrição visa assegurar que o maior número possível de pessoas tenha acesso a itens necessários no nosso dia a dia.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE ESCOLAR

Tendo em vista a natureza deste tipo de contrato, que não permite sua execução de forma alternativa, o que não impossibilita, contudo, a prorrogação do prazo anteriormente contratado, o Procon-Pr orienta que as partes busquem um acordo, já que muitas escolas farão a reposição das aulas posteriormente e será necessária a utilização das vans.

Além disso é possível a negociação de descontos durante o período de não prestação dos serviços ou suspensão temporária dos pagamentos, já que nesse momento os gastos com combustível e manutenção do carro tendem a diminuir.
O momento é difícil e a melhor saída é um acordo entre as partes.
Relembramos
ainda que que caso o consumidor queira rescindir o contrato, não deverá arcar com multas por rescisão do contrato ou qualquer outro ônus , uma vez que o serviço não está sendo prestado. Todavia, na hipótese de rescisão, o prestador não estará obrigado a assegurar a vaga ao estudante quando as aulas forem retomadas. Importante frisar que o consenso é a melhor solução neste momento tão complexo e que o Procon-PR e os Procons Municipais do Estado do Paraná estão à disposição para orientar e atender os consumidores, que podem buscá-los pessoalmente ou acompanhados de um advogado de sua confiança.

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL

OAB

PARANÁ

COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

CORONAVÍRUS