

RELAÇÕES DE CONSUMO EM TEMPOS DE PANDEMIA – Covid-19

Como ficam os
contratos com as escolas,
academias, empresas
aéreas, hotéis e outros,
em período de
calamidade pública?

Tire aqui todas
as suas dúvidas!



RELAÇÕES DE CONSUMO EM TEMPOS DE PANDEMIA – Covid-19

Com a pandemia do Coronavírus, vários conflitos irão surgir nas relações contratuais. No Brasil, a Portaria nº 188, de 3/03/20, do Ministério da Saúde, declarou Emergência de Saúde Pública de Importância Nacional, cabível em situações que demandem o emprego urgente de medidas de prevenção, controle e contenção de riscos, danos e agravos à saúde pública, nos termos do art. 2º do Decreto 7.616/2011, em razão de situação epidemiológica. Em 11 de março, a OMS (Organização Mundial da Saúde) declarou a pandemia mundial de Covid-19.

Em decorrência disso, haverá repercussão nas relações obrigacionais, interempresariais e nas relações de consumo.

Elaboramos esta cartilha para esclarecer as principais dúvidas sobre as relações contratuais em tempos da pandemia. Saiba como ficarão os contratos de: financiamentos, serviços essenciais, planos de saúde, academias, faculdades, escolas, creches, passagens aéreas, viagens, hotéis e outros.

1

BOA-FÉ CONTRATUAL- COOPERAÇÃO DAS PARTES

Neste momento de caos em nossa economia, em primeiro lugar é importante que as partes antes de procurar uma solução judicial, tentem renegociar os contratos, sempre levando em consideração os princípios da boa-fé, razoabilidade, cooperação e solidariedade, sendo imprescindíveis equilíbrio e bom senso.

Vale ressaltar que a quarentena decorrente da pandemia do Coronavírus altera radicalmente o modo de vida dos cidadãos, o que implica naturalmente em prejuízos econômicos para promover a proteção da vida humana.

Assim, não será apenas os fornecedores que serão prejudicados, os consumidores também terão menor capacidade financeira para pagar os boletos das prestações de serviço, e considerando-se que a prestação de serviço não irá corresponder ao contratado, faz-se necessário criar medidas para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

2

CONTRATOS DE CONSUMO

Importante ressaltar que um dos direitos básicos do consumidor, nos termos do artigo 6º, V do Código de Defesa do Consumidor é “a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas”. A pandemia do COVID-19 tornou-se um “fato superveniente” na relação consumo.

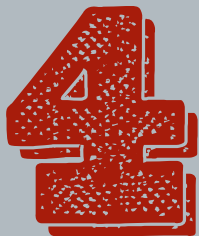
Assim, alguns contratos poderão ser revistos ou cancelados levando-se em consideração os princípios do Código de Defesa do Consumidor, afim de ser manter o equilíbrio contratual entre as partes.

3

PLANOS DE SAÚDE

Os planos de saúde são obrigados a assegurar a cobertura, por intermédio de um plano-referência, às “doenças listadas na Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde, da Organização Mundial de Saúde” (art. 10 da Lei 9.656/1998), o que ora inclui a causada pelo coronavírus.

Neste sentido, inclusive, corretamente decidiu a Agência Nacional de Saúde Suplementar ao já incluir o exame para detecção do coronavírus no rol de procedimentos e eventos em saúde, que constituem a referência básica de cobertura obrigatória, nos termos da lei (Resolução Normativa n. 453, de 12 de março de 2020).



PASSAGENS AÉREAS- MP 925/2020

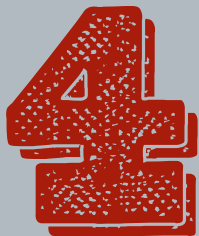
Foi editada a Medida Provisória nº 925/2020 pelo Governo Federal, que dispõe sobre as ações emergenciais para a aviação civil brasileira, em razão da pandemia do coronavírus (COVID-19) que se aplicam aos contratos de transporte aéreo firmados até 31 de dezembro de 2020, estabelecendo sobre:

4.1. REEMBOLSO DE PASSAGENS: O prazo para o reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas será de doze meses, observadas as regras do serviço contratado e mantida a assistência material, nos termos da regulamentação vigente.

4.2. ISENÇÃO DE MULTAS: Os consumidores ficarão isentos das penalidades contratuais, por meio da aceitação de crédito para utilização no prazo de doze meses, contado da data do voo contratado.

Além do que dispõe a medida provisória acima mencionada, algumas situações corriqueiras, sobre alteração de voos devem ser observadas, a saber:

4.3. ALTERAÇÃO DO BILHETE AÉREO POR INICIATIVA DO PASSAGEIRO: Caso o passageiro opte por remarcar seu bilhete, estará isento das penalidades contratuais estabelecidas pela empresa aérea e terá direito a receber o crédito no prazo de doze meses. Isto se aplica a todas as passagens aéreas, inclusive aquelas adquiridas pelo sistema de milhagem ou até mesmo as passagens promocionais, que limitavam, nas suas cláusulas contratuais, a remarcação do bilhete por parte do passageiro no caso de passagens nacionais. Importante salientar que na hipótese de rescisão contratual, ou seja, cancelamento da passagem, o reembolso ocorrerá somente em 12 meses, contados da data do voo contratado.



PASSAGENS AÉREAS-

MP 925/2020

4.4. ALTERAÇÃO DO BILHETE PELA COMPANHIA AÉREA: Caso a companhia aérea realize alguma alteração no horário do voo ou de seu itinerário, o passageiro deverá ser comunicado com, no mínimo, 72 horas de antecedência da data de embarque. Não ocorrendo a informação em prazo hábil, de modo que o passageiro se depare com a alteração da data ou do horário quando já estiver no aeroporto, a empresa terá a responsabilidade de fornecer as seguintes opções:

- Reembolso integral (no prazo de 12 meses) ou;
- Reacomodação em outro voo disponível.

Ainda que o passageiro seja informado dentro do prazo, essas mesmas alternativas (reembolso integral – no prazo de 12 meses - ou reacomodação em outro voo disponível) também devem ser ofertadas aos consumidores quando:

- Em voos internacionais: a alteração for superior a 1 hora em relação ao horário de partida ou de chegada;
- Em voos domésticos: a alteração for superior a 30 minutos em relação ao horário de partida ou de chegada.

5

HOTÉIS E PACOTES DE VIAGEM

Em meio ao avanço do coronavírus, o Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), recomendou que os passageiros que tenham viagens turísticas para os próximos 60 dias possam remarcar-las sem custos adicionais. A mesma sugestão inclui a remarcação na reserva de hotéis e pacotes turísticos.

Com base no CDC, qualquer viagem marcada após de 11 de março, quando a OMS (Organização Mundial da Saúde) declarou que há uma pandemia de Covid-19, pode ser remarcada ou cancelada com devolução integral do valor pago, sem a incidência de multa contratual.

6

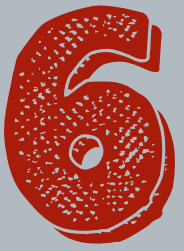
MENSALIDADES DE ESCOLAS E FACULDADES

A prestação de serviço educacional com as escolas e faculdades são contratos de longa duração e a impossibilidade de cumprimento pode ser transitória.

Nestes casos, as partes têm direito à resolução, se esta for do seu interesse, ou podem manter o vínculo, reajustando em comum acordo o conteúdo da prestação devida.

A natureza desse serviço permite a reposição de aulas em outros períodos e até mesmo o adiamento ou cancelamento de férias escolares.

Por isso, de forma geral, as escolas estão cobrando normalmente as mensalidades, com muitas delas inclusive desenvolvendo atividades de ensino à distância nesse período de isolamento e fechamento dos estabelecimentos de ensino.



MENSALIDADES DE ESCOLAS E FACULDADES

E mudar para EAD, pode?

Uma solução para manter o conteúdo em dia é continuar assistindo às aulas por meio de EAD (Educação à Distância), mas a instituição de ensino também não pode obrigar que os alunos aceitem essa condição e deve cumprir a carga horária estipulada em lei.

Vale ressaltar que a escola também deverá criar mecanismo tecnológico adequado e dar suporte aos alunos (por exemplo: plataforma adequada e auxílio na utilização) para justificar o valor integral da mensalidade, sendo vedado descumprir os direitos educacionais previsto pelo MEC.

Neste sentido, primeiramente o aluno deverá dar oportunidade para a escola cumprir o contrato, mas caso o serviço não seja prestado devidamente ou com a redução da qualidade é possível a razoável negociação entre as partes, inclusive com redução das mensalidades.

IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIR O CONTRATO. E ainda, caso haja a impossibilidade da prestação de serviço é possível o cancelamento do contrato, sem a incidência de multa, como no caso das creches e maternais.

7

ACADEMIAS E CURSOS

Diante das restrições impostas pelo novo coronavírus com a suspensão de aulas de cursos e o fechamento temporário das academias, segundo o Código de Defesa do Consumidor, é permitido ao cliente pedir o cancelamento dos serviços sem ônus em situações como a emergência atual que o Brasil enfrenta.

Há casos específicos de cursos que ficarão prejudicados pela suspensão de aulas, em razão da fase e curto período do curso, e por impossibilidade de continuação pelo aluno em períodos posteriores, podem significar na prática o direito de cancelamento do curso pelo consumidor, sem pagamento de multas, ou com recebimento de valores previamente adiantados.

8

SERVIÇOS ESSENCIAIS: LUZ, ÁGUA E OUTROS

Diante da pandemia do coronavírus e seu impacto na economia do país, o colegiado da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) aprovou resolução normativa que impede o corte de energia por falta de pagamento em residências e estabelecimentos que prestem serviços e/ou possuam atividades considerados essenciais, no período de 90 dias.

No Estado de Minas Gerais, aqueles clientes da Copasa que já receberam o comunicado de desligamento entre 20 de fevereiro e 20 de março não terão o fornecimento suspenso e poderão pagar sua dívida até 20 de abril. Já as contas que vencem até abril poderão ser pagas, também sem juros e multa, até o dia 20 de maio.

A mesma medida de não cortar o fornecimento de clientes da tarifa social inadimplentes também foi adotada pela Cemig. Além disso, as contas em atraso poderão ser pagas em parcelamento em até seis vezes. O parcelamento de contas da Cemig também vale para hospitais públicos, filantrópicos e microempresas.

9

EMPRÉSTIMOS TERÃO PRAZO PRORROGADO?

Os Bancos do Brasil, Bradesco, Caixa, Itaú Unibanco e Santander irão prorrogar, por 60 dias, os vencimentos de dívidas de pessoas físicas, micro e pequenas empresas, de acordo com anúncio da Federação Brasileira de Bancos (Febraban).

A medida vale para todos que tenham financiamentos de imóveis e carros nos bancos, e também outros tipos de dívidas. A única exigência é que as prestações do crédito estejam em dia. A exceção é na Caixa, onde financiamentos com até duas prestações em atraso também podem ser pausados.

Durante o período de pausa será mantida a mesma taxa de juros, sem a cobrança de multa. A regra não vale para cheque especial e nem cartão de crédito.

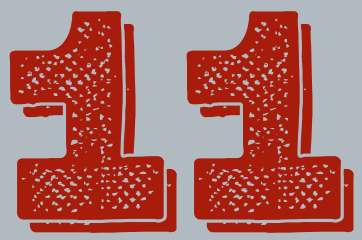
O pedido NÃO precisa ser feito nas agências dos bancos, como forma de segurança contra a disseminação do vírus. A recomendação é que o cliente dê preferência a canais eletrônicos, como o internet banking e a central de atendimento telefônica.

10

AUMENTO ABUSIVO DE PREÇOS

A elevação do preço de produtos e serviços, pelo fornecedor, abusando da premente necessidade do consumidor, enquanto durar o período de pandemia da doença provocada pelo novo Coronavírus (Covid-19), em percentual superior a 20% ao preço de compra, constitui, em tese, crime contra a economia popular, punido com pena de detenção, de seis meses a dois anos, e multa, (Lei Federal n.º 1.521/51, art. 4º, “b”).

Além disso, o aumento, sem justa causa, do preço de produtos e serviços enquanto durar o período de pandemia constitui prática abusiva, punível pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC, art. 39, X).



LIMITAÇÃO NA QUANTIDADE DE PRODUTOS:

Em função da pandemia do Novo Coronavírus (Covid-19), não constitui prática abusiva a limitação da quantidade de produto ou serviços nas vendas do comércio, pois a finalidade é garantir o abastecimento do mercado e atender às necessidades dos consumidores, em situação de grande procura, e enquanto durar a pandemia do Novo Coronavírus. A prática tem como base o artigo 39, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor.

Seja um consumidor consciente, compre apenas o necessário.



ONDE DENUNCIAR OS ABUSOS:

www.procon.mpmg.mp.br

www.defesacoletiva.org.br

www.bcb.gov.br

www.consumidor.gov.br

www.ans.gov.br

www.anatel.gov.br

www.aneel.gov.br

O escritório Lillian Salgado Sociedade de Advogados está à sua disposição para tirar dúvidas e prestar consultoria jurídica.

Baixe nossa cartilha:

www.lilliansalgado.com.br



Não saia de casa e proteja a nossa melhor idade!

