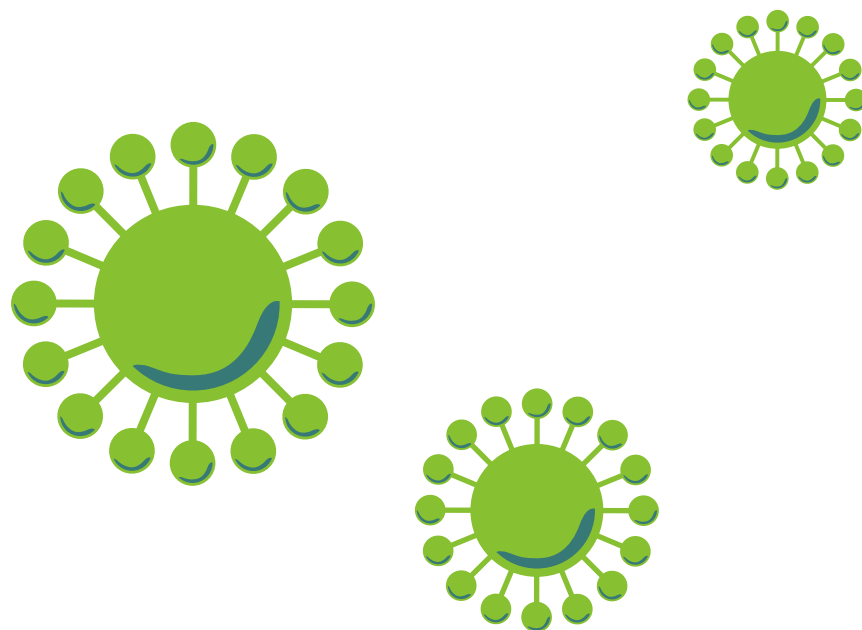


**OS DIREITOS DOS
CONSUMIDORES EM
MEIO A PANDEMIA DO
CORONAVÍRUS**



**INSTITUTO
DEFESACOLETIVA**

OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES EM MEIO A PANDEMIA DO CORONAVÍRUS



A pandemia do Coronavírus modificou substancialmente a rotina de todo o povo brasileiro, uma sociedade em que a população é conhecida mundialmente pelo afeto, com calorosos abraços e o saudoso aperto de mão, que atualmente não podem ocorrer, em razão das recomendações da Organização Mundial de Saúde, no sentido de os indivíduos evitarem aglomerações e permanecerem em casa, a fim de prevenir a disseminação do COVID-19.

As consequências da chegada do Coronavírus em solo brasileiro, porém, não se limitaram às alterações no comportamento das pessoas, mas também incidiram de forma substancial nas relações de consumo.



INSTITUTO
DEFESA COLETIVA

OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES EM MEIO A PANDEMIA DO CORONAVÍRUS

O artigo 6^a, inciso V do Código de Defesa do Consumidor resguarda a possibilidade de “modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas”. Porém, lembre-se, neste momento de dificuldade global, antes de pensar na judicialização de seu conflito, a melhor solução é sempre a negociação, primando sempre pelo bom senso, boa-fé, proporcionalidade, razoabilidade e transparência, seja você consumidor ou fornecedor.



VEJA AS DICAS QUE O INSTITUTO DEFESA COLETIVA PREPAROU EM RELAÇÃO AOS INCIDENTES DE CONSUMO QUE PODEM ACONTECER EM RAZÃO DA PANDEMIA DO COVID-19.



**INSTITUTO
DEFESACOLETIVA**



MEDIDAS EMERGENCIAIS PARA A AVIAÇÃO CIVIL BRASILEIRA EM RAZÃO DA PANDEMIA DO COVID-19

O Governo Federal editou a Medida Provisória nº 925/2020, que dispõe sobre as ações emergenciais para a aviação civil brasileira, em razão da pandemia do coronavírus (COVID-19).

As determinações estabelecidas na Medida Provisória se aplicam aos contratos de transporte aéreo firmados até 31 de dezembro de 2020, bem como estabelecem os procedimentos de remarcação de passagem ou de restituição do valor do bilhete. O artigo 3º da MP nº 925/2020 regulamenta que:

1.1 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.



INSTITUTO
DEFESA COLETIVA

De acordo com a ANAC “na hipótese de o passageiro optar pelo cancelamento da passagem aérea, e conseqüentemente pelo reembolso dos valores pagos (observados os meios de pagamento utilizados na compra) está sujeito às regras contratuais da tarifa adquirida, ou seja, é possível que sejam aplicadas eventuais multas.”

Importante salientar que na hipótese de rescisão contratual, o reembolso ocorrerá em até 12 meses, contados da data do voo contratado.

1.2 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.

Na hipótese acima, se houver falha na prestação do serviço e a companhia aérea não informar previamente o passageiro, a empresa também deverá oferecer assistência material das seguintes formas:



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA

- A partir de 1 hora de atraso: Facilidades de comunicação (internet, telefonemas etc.);
- A partir de 2 horas de atraso: Alimentação (voucher, refeição, lanche, bebidas etc.);
- A partir de 4 horas atraso: 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 (PNAE) e seus acompanhantes sempre terão direito à hospedagem, independentemente da exigência de pernoite no aeroporto.

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.



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA



HOSPEDAGEM



A recomendação do Instituto Defesa Coletiva é para que as agências de turismo remarquem os hotéis, sem custo adicional, assim como já está sendo adotado para os bilhetes aéreos, seguindo o prazo de 12 meses, conforme determinação da Medida Provisória nº 925/2020 (que estabelece APENAS as condições de remarcação ou cancelamento de passagens aéreas).

O artigo 6º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, estabelece que são direitos básicos do consumidor a proteção da vida, saúde e segurança. Portanto, para nós do Instituto Defesa Coletiva, a vida e a saúde do consumidor devem ser resguardadas. Seguindo essa lógica, em razão da Pandemia do Covid-19, o consumidor tem todo o direito de remarcar sua hospedagem sem valor adicional ou até mesmo cancelá-la, sem a incidência de qualquer penalidade, fazendo jus à devolução dos valores pagos integralmente.

2.1 HOSPEDAGEM INTERNACIONAL

É muito comum que o consumidor que irá realizar uma viagem internacional faça a reserva diretamente com o hotel localizado fora do país. Nestes casos, o cidadão deve avocar seu poder de negociação, principalmente em relação aos países que estão fechando suas fronteiras, pois, em alguns casos, até mesmo o voo internacional será cancelado. A remarcação futura é sempre a melhor escolha.



3

REMARCAÇÃO DE CASAMENTOS, SHOWS, FESTAS E SERVIÇOS DE BUFFET



Casamentos ou festas de debutantes, por exemplo, são eventos planejados com meses de antecedência, que estão sendo cancelados face à pandemia do Coronavírus. Neste caso a palavra de ordem é BOM SENSO, tanto para o fornecedor que precisará reagendar a data sem qualquer custo adicional e até mesmo conceder um prazo maior para remarcação, como para o consumidor que deverá se adaptar a uma nova data dentro da disponibilidade do fornecedor.

O Governo Federal, visando regulamentar os negócios jurídicos no tocante à impossibilidade de cumprimento de obrigações de fazer decorrentes de contratos de consumo, editou a Medida Provisória nº 948, que dispõe sobre o cancelamento de serviços de reservas e de eventos dos setores de turismo e cultura em razão do estado de calamidade pública, conferindo mudanças substanciais à aplicação do Código de Defesa do Consumidor.



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA

Ao nosso ver, a Medida Provisória não se revela completamente desfavorável ao consumidor, uma vez que o seu intuito é o de tentar preservar o agendamento de nova data, assegurando ao fornecedor a permanência do contrato. Dessa forma, permite-se ao consumidor: “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”.

Há de se destacar, porém, a existência de impropriedades técnicas graves na edição do ato normativo, vez que a Medida Provisória nº 948 foi redigida sem observância do disposto na Lei Complementar nº 95/1998, situação que vem ensejando críticas severas por parte dos doutrinadores, entidades e órgãos de proteção e defesa do consumidor, notadamente no tocante à inconstitucionalidade de seu artigo 5º.



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA

O referido artigo afirma que: “As relações de consumo regidas por esta Medida Provisória caracterizam hipóteses de caso fortuito ou força maior e não ensejam danos morais, aplicação de multa ou outras penalidades, nos termos do disposto no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.”

Um dos equívocos constantes da redação do artigo 5º da MP 948 refere-se à vedação de condenações a pagamentos em danos morais, haja vista que essa prerrogativa se trata de cláusula pétrea, estabelecida no artigo 5º, inciso V da Constituição Federal, razão pela qual não poderia ser suprimida pelo ato normativo infraconstitucional.

Ademais, os consumidores podem sim pleitear indenização por dano moral que tenham sofrido durante a tratativa para o cancelamento de qualquer serviço, porquanto o dano não é consequência direta da pandemia, decorre de eventual ato ilícito praticado e, por isso, deve ser analisado pela via judicial em ação própria.



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA

As políticas de reembolso, remarcação e crédito, a nosso sentir, não se afiguram como desarrazoadas e nem ofendem os direitos do consumidor. Trata-se de verdadeira ponderação entre o direito que possui o lado menos favorecido da relação de consumo, a livre iniciativa e outros princípios que regem a ordem econômica, dentre eles a função social da empresa.

Outro ponto muito criticado constante do artigo 5º da MP 948 corresponde à atecnia da redação, visto que uma “relação de consumo” não possui a aptidão de “caracterizar hipótese de caso fortuito ou força maior”. Assim, acredita-se que, provavelmente, o ato normativo pretendia afirmar que uma relação de consumo pode ser eventualmente afetada por eventos fortuitos ou de força maior aptos a romper o nexo de causalidade, ensejando, em tese, a não responsabilização civil de certos fornecedores em determinadas situações.

Nossa sugestão é de que o consumidor procure imediatamente seus fornecedores, a fim de comunicar a impossibilidade atual de realização do evento, bem como se informar acerca da data limite para remarcação.



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA



ELEVAÇÃO INJUSTIFICADA DE PREÇO



É cediço que a situação de alarde que momentaneamente recai sobre o cenário global é apta a ensejar pânico e, conseqüentemente, elevar a procura por instrumentos e produtos de higienização, como por exemplo o álcool em gel. De igual modo, sabe-se que a oferta e a procura constituem fatores determinantes na fixação de preço dos produtos e serviços ofertados.

Nesse momento, entretanto, é imprescindível que o reajuste dos preços seja realizado dentro dos parâmetros de razoabilidade e que os fornecedores continuem adotando as práticas de boa-fé, em respeito às disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor, a fim de evitar a ocorrência de maiores lesões aos consumidores, à sociedade em geral e à economia do país. Ademais, é de conhecimento notório que os supermercados e drogarias estão autorizados a funcionar em expediente normal, não havendo que se falar em desabastecimento dos comércios locais.

Diante disso, na hipótese de elevação de preço sem justificativa, o fornecedor incorrerá em prática abusiva, nos termos dos arts. 39, incisos V e X, cumulados com os incisos IV e X, do art. 51, todos do CDC, devendo ser denunciado ao Ministério Público Estadual ou ao Procon de sua cidade. A depender da situação o fornecedor poderá ser indiciado pelo crime contra a economia popular previsto no art. 4º, “b, da Lei Federal n.º 1.521/51.



RESTRIÇÃO NA VENDA DE PRODUTOS ESSENCIAIS



Durante a pandemia do Novo Coronavírus (Covid-19), o Comitê Nacional de Defesa dos Direitos do Consumidor (CNDD-FC) divulgou nota técnica informando que não constitui prática abusiva a limitação de quantidade de produtos ou serviço nas vendas do comércio.

A finalidade é garantir o abastecimento do mercado e atender as necessidades dos consumidores, em situação de grande procura e enquanto durar a crise sanitária no país. A decisão do CNDD-FC tem por base o disposto no artigo 39, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, se toda a coletividade agir com consciência e não estocar mantimentos e produtos essenciais de higiene, não haverá desabastecimento.





PRAZO DE VENCIMENTO DA FATURA DO CARTÃO DE CRÉDITO SOFRERÁ ALTERAÇÃO EM RAZÃO DA COVID-19?

A pandemia do Coronavírus não isenta o consumidor de pagar suas contas em dia, por esse motivo a fatura do cartão de crédito precisa ser paga até a data do vencimento para que consumidor não fique inadimplente, bem como não seja penalizado com juros e multa, ou até mesmo tenha o nome inscrito nos órgão de proteção ao crédito.



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA



OS PRAZOS DE VENCIMENTO DAS PARCELAS DE FINANCIAMENTOS DE VEÍCULOS OU DE IMÓVEIS SOFRERÃO ALGUMA MODIFICAÇÃO?

Os maiores Bancos do país (BB, Bradesco, Caixa, Itaú e Santander) divulgaram em nota conjunta com a Febraban a prorrogação dos contratos de empréstimo e financiamento.

De acordo com o divulgado pelas instituições financeiras, a medida beneficiaria os consumidores adimplentes e com contratos de financiamento de imóveis, carros e empréstimo pessoal, com exceção da Caixa Econômica Federal, onde os financiamentos com até duas prestações em atraso também poderiam ser pausados.

Ocorre que a medida de fomento vem sendo propagada de forma obscura, sem a devida informação, haja vista que a medida de prorrogação das parcelas de empréstimo e financiamento está sujeita à deliberação da instituição financeira, sendo discricionária a sua concessão, ainda que o consumidor esteja adimplente, bem como que sujeita os consumidores à incidência de juros e outros encargos. Logo, a medida adotada pelas instituições financeiras, na verdade, é uma renegociação.



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA

Diante da omissão na publicidade, que induz os consumidores a erro, o Instituto Defesa Coletiva ajuizou duas ações: uma em face da Febraban, Banco do Brasil, Bradesco, Itaú Unibanco e Santander, que tramita perante a 23ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte, e outra em face da Caixa Econômica Federal, em trâmite perante a 14ª Vara da Seção Judiciária de Minas Gerais.

Já existe decisão liminar, na ação movida em face da Febraban e das instituições financeiras, proferida pelo Juiz Henrique Cordeiro Caldas Fernandes, da 23ª Vara Cível de Belo Horizonte, **para que os bancos e a Febraban retifiquem a publicidade no prazo de 48 horas e informem aos consumidores do país, de forma clara e precisa, quais produtos bancários estão incluídos na oferta das supostas facilidades aos clientes, diferenciando os termos prorrogação e renegociação.**

O Instituto Defesa Coletiva considera que as instituições financeiras devem cumprir a oferta. Portanto, se você foi induzido a erro, notifique a instituição financeira a que está vinculado e exija o cumprimento da oferta.

Você também pode entrar em contato com o Instituto Defesa Coletiva e denunciar o descumprimento da decisão liminar.



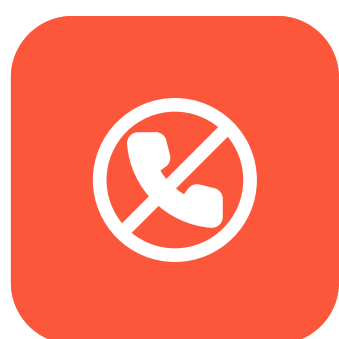
**INSTITUTO
DEFESACOLETIVA**



A CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS CONTINUA IGUAL?

Em relação ao empréstimo consignado o Conselho Nacional de Previdência deliberou, para as novas contratações, pela redução do teto dos juros do empréstimo consignado dos aposentados e pensionistas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). A Autarquia Federal editou a Portaria 373/2020 INSS, que dispõe:

- O teto dos juros para empréstimos consignados aos aposentados e pensionistas passou de 2,08% para 1,80% ao mês. Para operações realizadas pelo cartão de crédito, o teto dos juros recuou de 3% para 2,70% mensais.
- O prazo máximo para pagamento das operações para quitar os empréstimos consignados dos aposentados e pensionistas do INSS passou de até 72 meses para até 84 meses.



**NÃO CONTRATE
PELO TELEFONE**



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA



VENCIMENTO DE CONTAS E INTERRUPÇÃO DE SERVIÇOS ESSENCIAIS COMO ÁGUA E LUZ

No caso de serviços essenciais, como água, luz, gás e telecomunicações, há a orientação do governo para que as empresas adiem o prazo de vencimento pagamento por 60 dias ou até parcelem as contas. Isso deve ser feito só em caso de muita necessidade, pois haverá sobreposição de contas, o que pesará no orçamento da população.

Conta de água e saneamento: 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.

Conta de energia: A mesma medida foi tomada para os clientes beneficiários da tarifa social da 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 ainda microempresas.



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA



DISPÕE SOBRE MEDIDAS TEMPORÁRIAS EMERGENCIAIS DESTINADAS AO SETOR ELÉTRICO PARA ENFRENTAMENTO DO ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICO DECORRENTE DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS(COVID-19)

A Medida Provisória nº 950, prevê o desconto de 100%, no período de 1º de abril a 30 de junho de 2020, para os consumidores enquadrados na Subclasse Residencial de Baixa Renda, para a parcela do consumo de energia elétrica inferior ou igual a 220 (duzentos e vinte) kWh/mês.

A Aneel esclareceu as principais dúvidas relacionadas a MPV nº 950/2020, vejam:

1. Como deverá ser realizada a aplicação da MPV nº 950/2020?

Resposta: Todas as faturas emitidas de 01/04 a 30/06/2020 são abrangidas pela MP. Ou seja, devem ser emitidas considerando os novos descontos, independentemente do período do consumo.

2. Deverá ser realizado o faturamento proporcional, considerando a data de publicação da MP ou a data de 1º/04/2020?

Resposta: Não haverá faturamento proporcional, conforme resposta da questão 1.



**INSTITUTO
DEFESACOLETIVA**

3. Dentro desse período, haverá um limite de faturas abrangidas pelos descontos da MP?

Resposta: Sim. São até 3 faturas para cada unidade consumidora.

4. O novo desconto já deve ser aplicado antes da regulamentação da ANEEL?

Resposta: Sim. A MP produz efeitos imediatos, sem a necessidade de regulamentação por parte da ANEEL.

5. O desconto de 100% vale também para indígenas e quilombolas?

Resposta: Sim. Indígenas e quilombolas que já tem 100% de desconto até 50kWh passam a ter 100% de desconto até 220 kWh.

6. Como fica a aplicação das bandeiras tarifárias?

Resposta: Atualmente, a bandeira é verde, ou seja, sem cobrança adicional aos consumidores. Caso venha a ser acionada bandeiras amarela ou vermelha, o consumidor de baixa renda tem direito ao desconto sobre a bandeira, ou seja, o acréscimo da bandeira também será zerado até o consumo de 220 kWh.

7. Será necessário refaturar contas já emitidas?

Resposta: Preferencialmente sim, considerando que deve se evitar ao máximo que a família pague a fatura com a regra anterior à prevista na MPV nº 950/2020. Caso não seja possível, pode ser realizado o acerto de faturamento nas faturas subsequentes.



INSTITUTO
DEFESA COLETIVA

8. Como tratar o caso das faturas emitidas e já pagas?

Resposta: Para faturas emitidas e já pagas o acerto deverá ser realizado na próxima fatura. Assim, eventual crédito em favor do consumidor deverá ser utilizado nas faturas subsequentes, inclusive após o período abrangido pela MP. A distribuidora também poderá avaliar a viabilidade de realizar a restituição de valores já pagos, inclusive nos casos em que for procurada pelo consumidor.

9. E se a fatura já tiver sido emitida, mas ainda não tiver sido paga?

Resposta: Caso o consumidor entre em contato, deverá ser fornecida outra fatura ou o código de barras correspondente. A distribuidora também deve disponibilizar a fatura atualizada nos demais canais de interação com o consumidor.

10. Como deve ser realizada a cobrança do ICMS sobre a subvenção e demais tributos?

Resposta: A ANEEL não regulamenta a aplicação de tributos, a exemplo do ICMS, PIS/COFINS e da COSIP. Assim, deve ser mantida a aplicação tributária conforme previsto na legislação correlata, ainda que seja necessária a emissão da fatura apenas com a cobrança dos tributos. De toda a forma, deve-se atentar ao fato de que a tarifa até 220 kWh nesse período será de R\$ 0,00/MWh, o que eventualmente pode causar algum impacto no próprio cálculo dos tributos.



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA

11. Caso o faturamento esteja sendo realizado pela média nesse período, o consumidor terá direito ao desconto total até 220 kWh quando da realização do acerto de faturamento?

Resposta: Sim, se no acerto de faturamento posterior o consumo no período for maior do que o faturado, o consumidor terá o direito ao desconto de 100% para o consumo mensal de até 220 kWh, conforme previsto na MP. Caso no acerto de faturamento posterior o consumo efetivo no período for menor do que o faturado pela média, ao realizar o acerto a distribuidora deverá devolver à CDE o valor do reembolso recebido a maior e efetuar o acerto com o consumidor.

12. E se a distribuidora estiver realizando a leitura e não estiver emitindo fatura nesse período ou acumulando faturas de baixo valor?

Resposta: O acerto, tanto com o consumidor como do reembolso poderá ser realizado posteriormente, considerando as leituras realizadas e a gratuidade de até 220 kWh/mês, ou seja, sem acumulação.

13. Como deverá ser a comunicação com as famílias?

Resposta: A distribuidora deverá colocar mensagem em destaque em sua página na internet e demais canais de comunicação, esclarecendo sobre o período de aplicação, o novo desconto e, se necessário, questões relacionadas à aplicação dos tributos. Caso possível, deverá ser incluída mensagem na fatura de energia sobre a MPV nº 950/2020.



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA



PLANOS DE SAÚDE



A Lei nº 9.656/1998, que dispõe sobre os planos e seguros de assistência à saúde, estabelece, em seu artigo 10, que as operadoras de planos de saúde são obrigadas a assegurar a cobertura assistencial médico-ambulatorial e hospitalar das doenças listadas na Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde, elaborada pela Organização Mundial de Saúde.

Seguindo as diretrizes da Lei Federal, a Agência Nacional de Saúde Suplementar incluiu o exame para detecção do coronavírus no rol de procedimentos de cobertura obrigatória, nos termos da Resolução Normativa nº 453.



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA



MENSALIDADES DE ESCOLAS E FACULDADES

Os contratos firmados com escolas ou faculdades, geralmente, são 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.

O MPMG deliberou por meio da nota técnica nº 01/2020 sobre a orientação aos consumidores e fornecedores concernente às medidas a serem adotadas pelas instituições privadas de educação básica, vinculadas ao Sistema de Ensino de Minas Gerais, em decorrência da Pandemia do Covid-19. As deliberações foram para:

a) “conceder, aos seus consumidores, um desconto mínimo de 29,03% no valor da mensalidade de março, relativo aos dias em que não houve a prestação dos serviços, na forma contratada (23 a 31/03), ressalvada a hipótese de antecipação de férias no período, devendo esse desconto ser concedido na mensalidade do mês de abril, caso a mensalidade de março já tenha sido quitada no valor integral originariamente previsto;



b) enviar, aos seus consumidores, com exceção das que se ocupem da educação infantil, proposta de revisão contratual, para vigorar durante o período de suspensão das atividades presenciais, com a previsão de atividades escolares de forma remota e respectivo valor mensal, para análise e concordância dos mesmos, observando os termos da lei aplicável ao caso (Lei nº 9.870/1999), sendo que o fornecedor deverá considerar a planilha de cálculo apresentada no início do ano, com as despesas diárias previstas, e compará-las com os custos acrescidos e reduzidos no período de atividades não presenciais, informando-as, detalhadamente, aos consumidores, com as necessárias comprovações;

c) suspender o contrato de educação infantil até o término do período de isolamento social, face à impossibilidade de sua execução na forma não presencial, situação essa que deve ser levada em consideração pelo fornecedor ao apresentar a sua proposta de revisão contratual;

d) velar, sempre, pela qualidade do ensino, bem como preferencialmente pela reposição das atividades escolares presenciais, como recomenda o Conselho Estadual de Educação (CEE-MG);



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA

e) considerar que, em caso de reposição integral de aulas presenciais, o equilíbrio econômico e financeiro do contrato deverá ser restabelecido e que isso implicará na retomada dos valores contratados, mediante negociação com os consumidores;

f) observar que a opção do consumidor de rescindir o contrato, caso não concorde com a proposta de revisão contratual, sendo motivada por caso fortuito ou de força maior, ocorrido posteriormente à realização da avença, não pode ser considerada como inadimplemento contratual, e, assim, nada podendo ser cobrado a esse título (Lei nº 8.078/90, arts. 6º, V, e 46; Código Civil arts. 393 e 607). (Fonte: MPMG – Redação da Nota Técnica nº 01/2020).”



Em relação aos efeitos da pandemia provada pelo Coronavírus nos contratos educacionais de ensino superior, o MPMG deliberou por meio da Nota Técnica 02/2020 que:

a) criar e manter canal de comunicação com seus consumidores, pela internet, sem prejuízo de outros meios, a fim de viabilizar a negociação contratual prevista nesta nota técnica;

b) enviar, aos seus consumidores, no prazo de 10 (dez) dias, proposta de revisão contratual, para vigorar no período de suspensão das atividades presenciais;

c) enviar, sendo possível prestação dos serviços à distância, a forma de execução dos mesmos, bem como a repactuação do valor, com o possível abatimento de preço, para análise e concordância dos mesmos, observando os termos da lei aplicável ao caso (Lei nº9.870/1999);

d) considerar, na proposta de revisão contratual, a planilha de cálculo apresentada no início do ano, com as despesas previstas, e compará-las com os custos acrescidos e reduzidos nesse período de atividades não presenciais, informando-as, detalhadamente, aos consumidores, com as necessárias comprovações;



INSTITUTO
DEFESA COLETIVA

e) estabelecer, no mínimo, o prazo de 10 (dez) dias, para a resposta dos consumidores;

f) seguir os padrões de qualidade de ensino previstos nas normas legais, e, havendo necessidade, complementar as atividades ministradas na modalidade de ensino presencial, no momento oportuno;

g) considerar que, ocorrendo o retorno das aulas presenciais, os valores contratados podem ser reconsiderados, de modo a manter o equilíbrio econômico e financeiro do contrato, mediante negociação com os consumidores;

h) observar que a opção do consumidor de rescindir o contrato, caso não concorde com a resposta de revisão contratual, sendo motivada por caso fortuito ou de força maior, ocorrido posteriormente à realização da avença, não pode ser considerada como inadimplemento contratual, e, assim, nada podendo ser cobrado a esse título (Lei nº 8.078/90, arts. 6º, V, e 46; Código Civil arts. 393 e 607).



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA



MUDANÇA DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PRESENCIAL PARA O ENSINO A DISTÂNCIA

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 conseguir prestar o serviço, mas caso não esteja sendo prestado devidamente é possível a razoável negociação entre as partes.

12.1. IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIR O CONTRATO

Na hipótese de impossibilidade da prestação de serviço, o consumidor poderá requerer o cancelamento do contrato, sem a incidência de multa.



ACADEMIAS E CURSOS



As aulas de cursos e o funcionamento das academias de ginástica também sofreram alterações em razão da Pandemia do Covid19. Com base no 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 do curto período do curso, bem como da impossibilidade de continuação por parte do aluno em períodos posteriores, podendo ensejar, na prática, o direito de cancelamento do curso pelo consumidor, sem pagamento de multas ou com recebimento de valores previamente adiantados.

Os contratos de academia de ginástica poderão ser suspensos ou prorrogados, nos casos de pacotes anuais ou semestrais.



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA



FUNCCIONAMENTO DE LOJAS E AFINS



Atividades comerciais com potencial de aglomeração de pessoas foram suspensas, por esse motivo restaurantes, bares e lanchonetes estão funcionando, mas em sistema de delivery.

Feiras, shoppings, boates e centros culturais, entre outros, estão proibidos. Serviços essenciais como coleta de resíduos, abastecimento de água, assistência médico-hospitalar e alguns serviços bancários estão entre os que precisam funcionar, além de farmácias, supermercados e postos de combustíveis.



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA



ONDE DENUNCIAR OS ABUSOS:

INSTITUTO DEFESA COLETIVA: WWW.DEFESACOLETIVA.ORG.BR - (31) 3024 6091

PROCON-MG: WWW.PROCON.MPMG.MP.BR - (31) 3250 5010

PROCON ASSEMBLEIA: WWW.ALMG.GOV.BR/PROCON - (31) 2108 5500

PROCON BH: PROCON@PBH.GOV.BR - TELEFONE: 156

BANCO CENTRAL: WWW.BCB.GOV.BR/ACESSOINFORMACAO/REGISTRAR_RECLAMACAO

PLATAFORMAS PARA TENTATIVA DE ACORDO:

WWW.CONSUMIDOR.GOV.BR

ANS: WWW.ANS.GOV.BR

ANAC: WWW.ANAC.GOV.BR/FALE-COM-A-ANAC - TELEFONE: 163

ANATEL: WWW.ANATEL.GOV.BR/INSTITUCIONAL/

ANEEL: WWW.ANEEL.GOV.BR/

DELEGACIA ESPECIALIZADA DE DEFESA DO CONSUMIDOR:

WWW.POLICIACIVIL.MG.GOV.BR - (31) 3275 1887



**INSTITUTO
DEFESACOLETIVA**



**FIQUE EM CASA, FAÇA SUA PARTE, ASSIM
TODOS NÓS ESTAREMOS PROTEGIDOS!
SEJA UM CONSUMIDOR CONSCIENTE!**

#PROTEGEUMPROTEGETODOS



**INSTITUTO
DEFESACOLETIVA**

WWW.DEFESACOLETIVA.ORG.BR