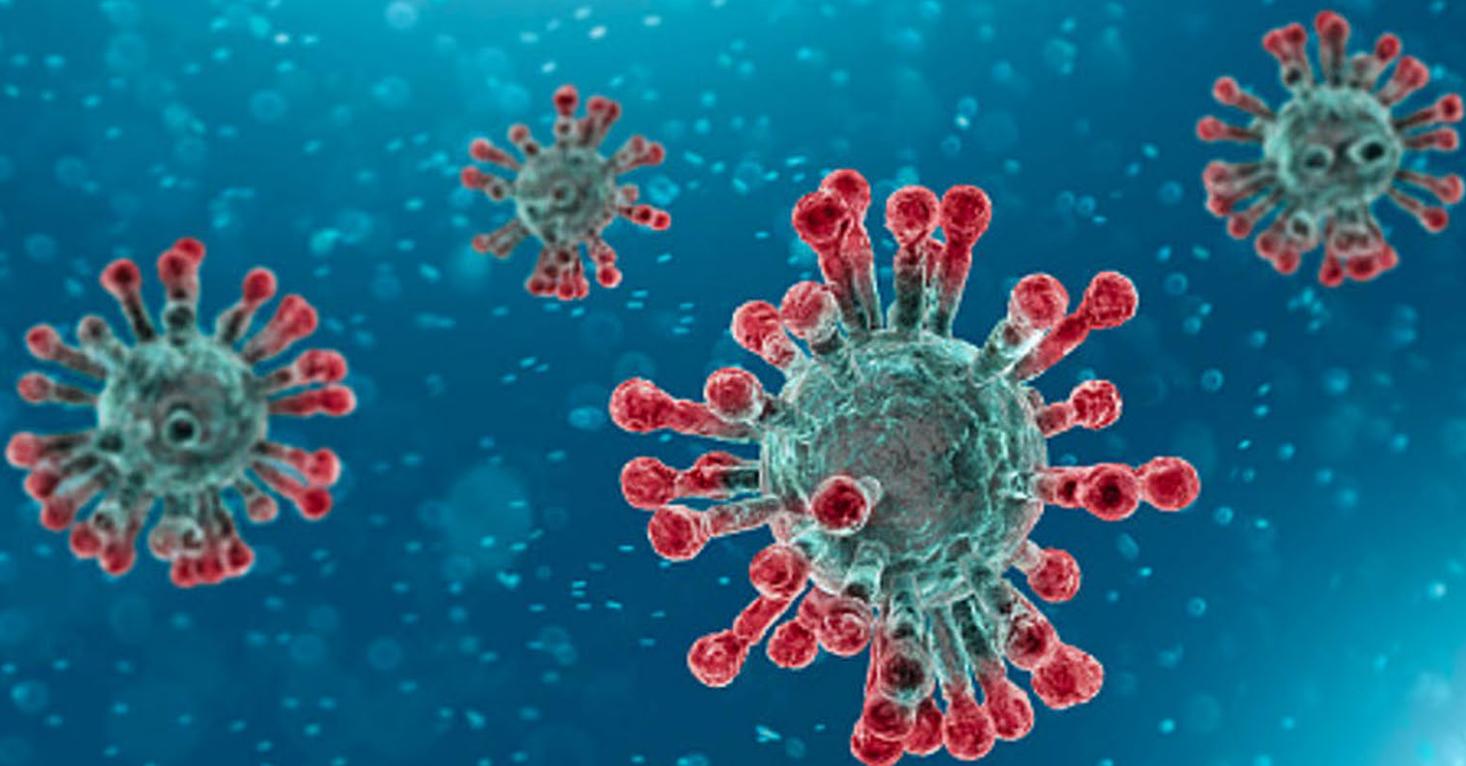


# Direitos do Consumidor

**COVID-19 (CORONAVÍRUS)**



**Comissão Permanente de  
Defesa do Consumidor**

# **Cartilha sobre Direitos do Consumidor COVID-19 (CORONAVÍRUS)**

Todos por todos!

A solidariedade e a prevenção de cada um farão a diferença!

A Comissão Permanente de Defesa do Consumidor da Ordem dos Advogados do Brasil, Seção São Paulo, visando colaborar com a Advocacia e os cidadãos em geral, neste momento em que houve declaração de pandemia do coronavírus (Covid-19) pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional pelo Ministério da Saúde - considerando ainda que os esforços governamentais e privados para prevenção da contaminação geram efeitos nas relações de consumo -, vem apresentar sua colaboração por meio desta primeira cartilha.

Esperamos, com as orientações apresentadas e pertinentes a este grave momento vivido por todos, esclarecer dúvidas e auxiliar na melhoria das relações de consumo.

Outras orientações, relacionadas a situações correlatas, estão sendo elaboradas.



**Comissão Permanente de  
Defesa do Consumidor**

## CANCELAMENTO DE VIAGENS

### A - COMPANHIAS AÉREAS, TERRESTRES E MARÍTIMAS

Em meio à pandemia da Covid-19, situações que envolvem o direito do consumidor são colocadas à prova, como cancelamentos de viagens aéreas, terrestres e marítimas.

Em situações normais, remarcar uma viagem de avião poderia sair caro e, dependendo do contrato com a empresa aérea e da antecedência da solicitação, o valor da multa poderia ser de até 100% do valor cobrado pela viagem.

Nesse período, em que há projeções de rápida propagação da Covid-19, muitas companhias aéreas internacionais - e mesmo nacionais - estão flexibilizando suas políticas para alteração ou cancelamento de voos, até porque serão auxiliadas pelos governos.

Assim, o consumidor passa a ter como alternativas, de sua livre escolha: a remarcação futura para o mesmo destino ou outro, o reembolso do pagamento ou, finalmente, o cancelamento total, com a devolução integral do valor pago e isenção das multas.

Sugere-se que não haja cancelamento, com a devolução do dinheiro, preservando assim a relação de consumo e também proporcionando a recuperação econômica.

O cenário mudou, em função do risco de contaminação pelo vírus em nível mundial e também no Brasil. Nesses casos, cobrar taxas e multas pelo cancelamento constitui prática abusiva, vedada pelo Código de Defesa do Consumidor.

A Medida Provisória nº 925, de 18 de março de 2020, publicada em 19 de março de 2020, com força de lei, veio reforçar algumas medidas emergenciais para a aviação civil brasileira, como segue:

- O consumidor que pedir o reembolso integral do valor do bilhete aéreo receberá seu dinheiro em até doze meses;
- As companhias aéreas deverão prestar assistência material aos passageiros que necessitarem, proporcionando, por exemplo, hotel e alimentação para aqueles consumidores que estiverem presos fora do Brasil;
- Só terão direito à isenção das multas contratuais aqueles consumidores que aceitarem créditos para a utilização no prazo de até doze meses, contados da data do voo contratado.

### B - MEIOS DE HOSPEDAGEM e AGÊNCIAS DE TURISMO (viagens e pacotes)

Hotéis, Resorts, Hotéis Fazenda, Camas e Cafés, Hotéis Históricos, Pousadas e Flats/ Apart Hotéis são classificados, de acordo com os serviços oferecidos aos clientes, numa escala de 1 a 5. Além desses, há também os albergues (conhecidos como hostels).

Aqui não se faz diferenciação entre os que possuem lojas ou escritórios físicos e os que atuam no ambiente virtual. Ambos se enquadram na Lei Geral do Turismo e na Lei das Agências de Turismo, complementadas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). Elas são responsáveis pelos pacotes de viagens, sejam por meio de contratos firmados ou da divulgação em sites, peças publicitárias, dentre outros.

Portanto, a operadora e a agência de turismo respondem solidariamente (o consumidor pode processar ambas ou cada uma delas) por serviços prestados ao consumidor e que integram os pacotes, como hotéis, empresas aéreas, agências de turismo e receptoras. Submetem-se, portanto, ao Código de Defesa do Consumidor.

Diante do avanço da Covid-19, os fornecedores acima mencionados devem zelar pela proteção, saúde e segurança dos seus consumidores contra os riscos que representam nos serviços que se mostram perigosos.

Essa responsabilidade também se estende aos terceiros intermediadores e que fazem parte dos serviços prestados, representados, por exemplo, pelos atos dos seus funcionários, prepostos ou terceirizados.

O fato é que, para fins da legislação, a responsabilidade passa a existir a partir do momento em que o consumidor faz a compra com a agência. Caso contrário, deve negociar diretamente com o fornecedor principal da operação, como as companhias aéreas, hotéis, locadoras.

Vale reforçar que o CDC prevê, nesses casos, responsabilidades dos fornecedores em todas as esferas: civil, visando a reparação dos danos sofridos pelo consumidor; administrativa, visando a fiscalização do Poder Público e a punição dos maus fornecedores, até como forma de prevenção de novos problemas; e penal, punindo pelos crimes contra as relações de consumo.

Para cancelar, adiar ou remarcar: o consumidor deve procurar o fornecedor da viagem e negociar o adiamento, a remarcação ou mesmo o cancelamento do pacote e da viagem. Cabe ao fornecedor oferecer aos consumidores alternativas possíveis, como: adiamento, crédito para utilização futura para o mesmo destino ou outro, bem como reembolso do pagamento, sem multas ou penalidades.

Caso o consumidor encontre dificuldades na solução do problema, deve registrar reclamação em órgão de defesa do consumidor (Procon), no site do Ministério de Turismo, para que essa classificação possa ser fiscalizada. <http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/Reclamacoes.mtur> ou também no [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br).

## **C - CANCELAMENTO DE CONTRATOS DE EVENTOS PARTICULARES**

O Ministério da Saúde recomendou que eventos particulares em locais fechados com aglomeração de aproximadamente cem pessoas ou mais devem ser cancelados ou adiados. Essa medida visa diminuir a velocidade da transmissão da Covid-19 em todo o país.

Diante disso, dada a preocupação com a preservação da vida e segurança de seus convidados, muitos consumidores necessitam cancelar ou adiar seus eventos particulares, tais como casamentos, formaturas, aniversários, chás de bebê etc.

No entanto, algumas empresas desse ramo possuem contratos que não preveem a possibilidade de rescisão ou a restituição dos valores pagos, assim como outras estipulam a aplicação de multas contratuais em patamares altíssimos, ou, até mesmo, não oferecem datas para remarcação, impossibilitando a rescisão ou a modificação contratual por parte dos consumidores.

Salientamos, a princípio, que o Código de Defesa do Consumidor prevê a possibilidade de anular cláusulas contratuais que coloquem o consumidor em desvantagem manifestamente exagerada, assim como a possibilidade de modificar o contrato em razão de fatos supervenientes.

Em caso de eventual cobrança de multa pela rescisão contratual ou inviabilização de remarcação da data, essas práticas serão consideradas abusivas, pois os fornecedores não podem assegurar a vida, a saúde e a segurança dos consumidores contra riscos de transmissão da Covid-19, em caso de realização do evento, mesmo não sendo de sua responsabilidade o fato extraordinário, pois a vulnerabilidade do consumidor nessas hipóteses autorizam tais medidas.

Sugerimos buscar uma alternativa amigável que satisfaça ambas as partes, fornecedor e consumidor, levando-se em consideração o panorama econômico e as consequências que a pandemia irá causar ao país, sobretudo harmonizando-se com os princípios da boa-fé e da confiança.

## **AUMENTO ABUSIVO DE PREÇOS**

A chegada da Covid-19 ao Brasil tem pressionado os preços dos itens de higiene (máscaras, luvas, álcool gel), fazendo seus preços dispararem no mercado, o que gera prejuízos aos consumidores.

A tutela do consumidor é constitucionalmente garantida, conforme art. 170, V, da Constituição Federal. O art. 39, X, do CDC estabelece que é prática abusiva elevar, sem justa causa, os preços dos produtos e serviços.

Para que fique configurada a prática abusiva exige-se que o fornecedor promova o aumento de preço, de modo excessivo, dissociado de eventual aumento de custos ou aproveitando-se de situação de calamidade, de sua posição dominante no mercado e da dependência dos consumidores em relação ao produto ou serviço.

A abusividade da conduta reside, justamente, em aproveitar-se da situação de anormalidade (desabastecimento em razão de pandemia declarada) e sujeitar os consumidores ao pagamento de preços excessivos, tendo em vista a extrema necessidade em adquirir o produto.

Os Tribunais pátrios, de há muito, se posicionam no reconhecimento da abusividade quando presentes as circunstâncias acima mencionadas. Vide Apelações 1040773-18.2017.8.26.0053 (03/09/2017) e 1022964-49.2016.8.26.0053 (25/07/2017), do TJSP, e 70016701831-RS e 70015132541-RS, do TJRS.

Constatada a prática de preços abusivos, o consumidor deve procurar o Procon, através de seus diversos canais (<https://www.procon.sp.gov.br/BloqueioTelef/>; do aplicativo Procon-SP disponível para celulares) ou também no [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br).

## SERVIÇOS ESSENCIAIS

Diante da pandemia da Covid-19, muitas medidas urgentes precisaram ser tomadas em todos os estados do Brasil. Além da recomendação para que todos permaneçam em total isolamento, também foram anunciadas a suspensão de diversas atividades.

Nesse sentido, a OAB SP sugere que as empresas fornecedoras de serviços essenciais, como água, gás, energia elétrica e, inclusive, os de telecomunicações, não interrompam seus serviços mesmo nos casos de inadimplência dos consumidores, uma vez que os efeitos da situação de calamidade pública ainda permanecerão por algum tempo.

Note-se que o artigo 22, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, prevê que “os órgãos públicos, por si ou por suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos”.

É importante salientar que a jurisprudência pátria tem se sedimentado no sentido da impossibilidade de interrupção de determinados serviços essenciais, como o fornecimento de energia elétrica, quando puderem afetar o direito à saúde e à integridade física dos usuários.

Ainda, tendo em vista esse momento de excepcionalidade, sugere-se que sejam suspensas as cobranças de juros e multas durante o período de contingência.

## LIMITE DE COMPRAS DE PRODUTOS

O artigo 39 do CDC dispõe: “É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos”.

Fica claro que o fornecedor não pode limitar a quantidade de produtos e serviços fornecidos, sem que exista uma justa causa. Nesse sentido, a interpretação do Superior Tribunal de Justiça é de que a quantidade a ser adquirida seja compatível com o consumo individual ou familiar. Ou seja, deve-se pautar dentro de critérios de razoabilidade para que a norma do Código de Defesa do Consumidor seja invocada em favor do consumidor.

Mas no caso da Covid-19, esta prática não é ilegal e o distribuidor pode limitar a compra

de produtos por consumidor, visto que há uma justa causa, sem prejuízo dos direitos e deveres nas relações de consumo. É perfeitamente justificável a limitação em épocas de crise (justa causa), de modo que a população não deixe de ser abastecida. Desta forma, o fornecedor, ao limitar a quantidade de produtos fornecidos por cliente, visa um interesse coletivo, buscando beneficiar uma maior quantidade de compradores, evitando-se o prejuízo da coletividade de consumidores.

Essa interpretação é corroborada com a Nota Técnica CNDD-FC nº 01/2020, do Comitê de Defesa dos Direitos Fundamentais do Consumidor, em 17/03/2020, deliberando pela limitação da quantidade do produto ou serviço nas vendas feitas no comércio, com a finalidade de garantir o abastecimento do mercado e atender as necessidades dos consumidores, em situação de grande procura, e enquanto durar a pandemia da Covid-19, não constituindo prática comercial abusiva, eis que motivada em justa causa (CDC, art.39,I).

## PLANOS DE SAÚDE

Os usuários que possuem planos de saúde e que apresentem sintomas da Covid-19 deverão ser atendidos pelas operadoras na medida da modalidade contratada, ou seja, ambulatorial ou hospitalar.

Inicialmente, quanto a exames para detecção da Covid-19, no organismo, deverá ser seguida a Resolução Normativa 453, de 12/03/2020, da Agência Nacional de Saúde (ANS), que incluiu o exame "SARS-CoV-2 (CORONAVÍRUS - COVID-19) - pesquisa por RT - PCR (com diretriz de utilização) no rol de procedimentos obrigatórios, devendo esse exame ser realizado quando o paciente se enquadrar na definição de caso suspeito ou provável de doença pela Covid-19, definido pelo Ministério da Saúde, e houver indicação médica e conforme o protocolo e as diretrizes definidas pelo referido Ministério.

Aconselha-se que o consumidor entre em contato com sua operadora de planos de saúde antes de se dirigir a uma unidade de saúde, obtendo informações sobre o local mais adequado para ser atendido.

Quanto ao tratamento da Covid-19, os planos da modalidade hospitalar contemplam sua cobertura, devendo ser considerados pelo consumidor os prazos de carência contratual.

Dúvidas deverão ser esclarecidas pelas operadoras, que deverão disponibilizar canais de atendimento específico para o coronavírus em seus portais.

Os usuários com cirurgias eletivas, ou seja, aquelas que não sejam de urgência ou emergência, poderão tê-las adiadas em razão da orientação da ANS para as operadoras; essa medida visa a diminuir a velocidade da transmissão do Covid-19 em todo o país. As cirurgias de urgência e emergência serão mantidas pelas operadoras.

Para reclamações em relação aos planos de saúde, o telefone da ANS é 0800 7019656.

# Diretoria da OAB São Paulo Triênio 2019/2021

**Caio Augusto Silva dos Santos**  
Presidente

**Ricardo Luiz de Toledo Santos Filho**  
Vice-presidente

**Aislan de Queiroga Trigo**  
Secretário-geral

**Margarete de Cássia Lopes**  
Secretária-geral adjunta

**Raquel Elita Alves Preto**  
Diretora-tesoureira

## Comissão Permanente de Defesa do Consumidor

### **Presidente**

José Pablo Cortes

### **Vice-presidente**

Arthur Luís Mendonça Rollo

### **Secretária-geral**

Livia Cattaruzzi Gerasimczuk

### **Membros efetivos**

Adriano Nonato Rosetti  
Antonio Carlos Morato

Claudio Henrique de Oliveira

Daniela Ricci Santiago

José Luiz Parra Pereira

Maria Bernadete Bolsoni Pitton

Maria Ines Rodrigues Landini

Dolci

Priscila Ortenzi de Oliveira

Roberta Densa

### **Membros efetivos regionais**

Arnaldo Roberto de Souza  
Neves

Bruno Cesar Silva de Conti

Carlos Augusto Araújo Sandrini

Joner José Nery

Lucas de Sousa Lino

Mairim Andressa Bruno Costa da  
Silva

Rodrigo Esteves Rolim

Wilian Karan Junior

### **Membro consultor**

José Geraldo Brito Filomeno

