

RECENTES DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES TÉCNICAS ENVOLVENDO OS DIREITOS CONSUMERISTAS EMITIDAS PELOS ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS COMPETENTES, EM RAZÃO DA PANDEMIA CAUSADA PELO NOVO CORONAVÍRUS

Desde o final de fevereiro a pandemia causada pela COVID-19 é uma realidade no Brasil, sendo que sua disseminação em território nacional é crescente desde então e vem impactando a sociedade como um todo.

Com isso, fato é que os efeitos causados pela pandemia, especialmente a necessidade de distanciamento social, a fim de achatar a curva de transmissão da doença, mudaram as relações, inclusive as relações de consumo.

A decretação de calamidade pública no país e as determinações da quarentena levaram ao fechamento de estabelecimentos comerciais e à suspensão de fornecimento de produtos e prestação de serviços, exceto nos casos classificados como atividades essenciais no Decreto nº 10.282/2020, que são aquelas indispensáveis ao atendimento das necessidades da população como, por exemplo, as farmácias e os supermercados.

Com isso, os primeiros setores consumeristas a sentirem os efeitos da crise gerada pelo novo coronavírus foram os serviços de hotelaria e transporte aéreo, sendo que as determinações e recomendações iniciais emitidas pelos órgãos de defesa do consumidor envolviam tais áreas.

Entretanto, os impactos estão cada vez mais visíveis em toda a cadeia de fornecimento e consumo, cenário que levou tanto os Procons quanto a Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON a emitirem portarias e notas técnicas para ajudar a solucionar as questões causadas pela crise e manter o equilíbrio nas relações de consumo durante essa situação excepcional.

Considerando isso, seguem a seguir os principais e mais recentes assuntos tratados pelas autoridades competentes envolvendo o direito do consumidor:

1. Medida Provisória nº 948/2020: Cancelamento de serviços e eventos nos setores de turismo e cultura

Em 8.4.2020, em edição extra do Diário Oficial da União, foi publicada a Medida Provisória nº 948/2020 editada pelo Presidente da República, por meio da qual se

determina o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e cultura, em razão do estado de calamidade pública reconhecido em 20.3.2020.

Considerando o disposto na Medida Provisória em questão, os prestadores de serviço podem cancelar, sem reembolso, os eventos e reservas, nos quais se incluem, principalmente, shows, espetáculos, cinemas e teatros, desde que outros direitos sejam assegurados ao consumidor pela empresa.

Assim sendo, nos casos em que tais serviços e eventos forem cancelados, não será obrigatório reembolsar os valores pagos pelo consumidor, desde que o prestador de serviço cumpra com o quanto disposto no artigo 2º, que prevê:

“Art. 2º Na hipótese de cancelamento de serviços, de reservas e de eventos, incluídos shows e espetáculos, o prestador de serviços ou a sociedade empresária não serão obrigados a reembolsar os valores pagos pelo consumidor, desde que assegurem:

- 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.”

Para que estas operações ocorram sem custo adicional, taxa ou multa ao consumidor, as solicitações devem ser efetuadas no prazo de 90 dias, contados da publicação da Medida Provisória.

Nas situações em que a empresa não conseguir cumprir com as medidas indicadas na Medida Provisória, deverá restituir ao consumidor o valor recebido, devidamente atualizado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo Especial - IPCA-E, no prazo de doze meses, contado da data de encerramento do estado de calamidade pública.

Nesse ponto, o artigo 3º esclarece que esta Medida Provisória se aplica aos prestadores de serviços turísticos e sociedades empresárias listadas na Lei nº 11.771/2008, sendo elas as empresas que prestam serviços turísticos remunerados e que exercem atividades econômicas relacionadas à cadeia produtiva do turismo, como, por exemplo, hotéis, agências de turismo, parques temáticos, restaurantes, transportadoras turísticas e locadoras de veículos para turistas, assim como se aplica aos cinemas, teatros e plataformas digitais de vendas de ingressos pela internet.

A Medida Provisória prevê ainda que os artistas contratados, até a data da publicação da referida medida, não precisarão reembolsar imediatamente os valores dos serviços ou cachês, desde que o evento seja remarcado, no prazo de doze meses, contado da data de encerramento do estado de calamidade pública.

Além disso, assim como as empresas deverão reembolsar o consumidor caso as medidas não sejam cumpridas, os profissionais que não prestarem os serviços contratados no prazo previsto, também deverão restituir o valor recebido, nos mesmos moldes indicados anteriormente.

Por fim, o artigo 5º determina que as relações de consumo regidas pela Medida Provisória em questão caracterizam caso fortuito ou força maior, vindo a não ensejar danos morais, multas ou outras penalidades, à luz do Código de Defesa do Consumidor.

2. Portaria nº 15/2020 da SENACON: Determinação de cadastro na plataforma consumidor.gov.br

A mais recente determinação editada pela SENACON é a Portaria nº 15/2020, republicada em 7.4.2020, por meio da qual determina o cadastramento de empresas na plataforma estatal consumidor.gov.br, a fim de promover a mediação online dos litígios de consumo notificados eletronicamente pelos consumidores.

O cadastro deve ser realizado pelas seguintes pessoas jurídicas:

- Empresas com atuação nacional ou regional envolvendo serviços públicos e atividades essenciais, cujo rol está elencado expressamente no Decreto nº 10.282/2020;
- Plataformas digitais de atendimento pela internet dedicadas ao transporte individual ou coletivo de passageiros, entrega de alimentos ou, ainda, à promoção, oferta ou venda de produtos próprios ou de terceiros ao consumidor final. Em síntese, e-commerce em geral; e
- 200 empresas mais reclamadas no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor da SENACON, no ano de 2019, sendo que a lista dessas empresas encontra-se no anexo I da Portaria.

As pessoas jurídicas listadas acima serão obrigadas a promover o cadastro caso elas, ou seus respectivos grupos econômicos, encaixem-se em uma das hipóteses abaixo:

- Tenham faturamento bruto mínimo de cem milhões de reais no último ano fiscal;
- Tenha média mensal igual ou superior a mil reclamações em seus canais de atendimento ao consumidor no último ano fiscal;
- Sejam reclamadas em mais de quinhentos processos judiciais que discutam relações de consumo.

O prazo para cadastramento na referida plataforma é de 30 dias, contados a partir da publicação desta Portaria.

Por fim, a Portaria dispensa do cadastro obrigatório, mediante prévia solicitação, nos casos em que for baixo o volume de demandas ou nos casos em que o cadastramento não facilite a mediação dos conflitos, nos termos do parágrafo 2º, do artigo 2º desta Portaria:

“2º Mediante prévia provocação do fornecedor interessado, a Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - CGSINDEC - poderá, a seu critério, dispensá-lo do cadastramento determinado nesta Portaria, em razão do baixo volume das demandas nos Órgãos de Defesa do Consumidor ou quando verificado que o cadastramento não venha a facilitar a resolução de conflitos com o consumidor.”

3. Portaria nº 156/2020 do Ministério da Justiça e Segurança Pública: Suspensão do tempo máximo de espera no SAC

O Ministério da Justiça e Segurança Pública publicou, em 2.4.2020, a Portaria nº 156/2020, por meio da qual suspende, temporária e excepcionalmente, o tempo máximo para o contato direto com o atendente no Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, oferecido pelas empresas.

Esta portaria, que se encontra em vigor desde sua data de publicação, suspendeu por 60 dias o tempo máximo de espera no SAC, o qual poderia variar entre 45 segundos, 60 segundos e 90 segundos, dependendo do ramo de atividade da empresa, de acordo com as normas dispostas na Portaria nº 2.014/2008 do Ministério da Justiça.

Em contrapartida para a concessão dessa suspensão, o atendimento ao consumidor deverá ocorrer em canais alternativos, uma vez que o objetivo desta determinação é continuar com o atendimento ao consumidor, possibilitando a resolução dos problemas, porém sem expor aos colaboradores do SAC ao novo coronavírus. Sendo que, a Portaria incentiva que se utilize a plataforma do consumidor.gov.br como forma alternativa ao SAC.

Ainda, a Portaria dispõe que a paralisação de atendimento pelo SAC ou a utilização de canais alternativos de atendimento deverão ser amplamente divulgados à população, de maneira antecipada a alteração, de acordo com o previsto no artigo 3º, desta Portaria:

“Art. 3º O atendimento ao consumidor deverá ocorrer, durante o período de suspensão, por canais alternativos que possibilitem a resolução de problemas sem a necessidade de exposição aos riscos de contaminação de operadores dos SACs, devendo ser priorizado o atendimento de urgência e de emergência.”

Além disso, durante a suspensão, relatórios quinzenais sobre a operação do SAC deverão ser enviados à SENACON e, no caso de serviços regulados, às agências reguladoras.

Por fim, a Portaria também esclarece que a suspensão pode vir a ser revista a qualquer tempo, sendo que será oferecido prazo para a normalização do atendimento pelo SAC.

4. Portaria nº 14/2020 da SENACON: Concessão de desconto para pagamento de multas administrativas

A SENACON publicou em 23.3.2020 a Portaria nº 14/2020, por meio da qual definiu a concessão de desconto de até 25% no valor das multas aplicadas pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor às empresas que violaram as regras consumeristas.

As empresas interessadas em obter referido desconto, deverão pagar a multa, no prazo de até 30 dias, contados da data da negociação, além de desistirem de eventuais ações judiciais em que se discute a sanção administrativa, conforme dispõe o artigo 3º, desta Portaria:

“Art. 3º A opção referida no art. 2º poderá, em caráter transitório, ser exercida nos processos administrativos que se encontrem com recursos pendentes de decisão no âmbito da Secretaria Nacional do Consumidor, na data de publicação desta Portaria.

Parágrafo único. A opção de que trata o caput dependerá:

I - de manifestação, no prazo de dez dias, a contar da data de publicação desta Portaria, que indique: a) a desistência expressa do recurso interposto; b) a renúncia expressa a qualquer pretensão recursal no âmbito administrativo; e c) a renúncia ao direito de ação que vise a desconstituir a decisão administrativa recorrida;

II - do recolhimento dos valores no prazo de trinta dias, na forma do art. 55 do Decreto nº 2.181, de 1997.”

Os recursos provenientes do pagamento destas multas serão destinados, com celeridade, ao Fundo de Direitos Difusos, o qual contempla ações de prevenção e tratamento do coronavírus.

5. Nota Técnica sobre os serviços de academia e centro de treinamento

Considerando que as atividades físicas realizadas em academias, centros de treinamento e clubes estão suspensas, em decorrência da quarentena causada pelo novo coronavírus, a SENACON publicou, em 2.4.2020, a Nota Técnica nº 20/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ, a fim de orientar as relações entre os consumidores e as academias.

A SENACON recomenda, em primeiro lugar, que os consumidores considerem as alternativas oferecidas pelo fornecedor, em decorrência do estado excepcional atual, assim como que as academias demonstrem flexibilidade e apresentem alternativas plausíveis e efetivamente reais para cada consumidor.

Assim sendo, em síntese, a SENACON, com intuito de evitar o cancelamento do contrato e eventual judicialização dos conflitos gerados nessa relação de consumo, recomenda que as Partes estejam abertas a negociação, sugerindo que sejam seguidas as seguintes alternativas para o cenário vivido atualmente:

- Oferecimento de aulas presenciais ou acesso aos equipamentos da academia, em período posterior ao encerramento da quarentena, com a consequente ampliação da vigência do contrato; ou
- Caso seja permitida pelo Conselho Regional de Educação Física, bem como seja uma opção aceita pelo consumidor, de forma expressa, a prestação das aulas na modalidade à distância.

Diante disso, a referida Nota Técnica recomenda o seguinte:

“As entidades de defesa do consumidor devem buscar tentativa de conciliação entre fornecedores e consumidores no segmento de academias e centros de atividades físicas para que ambos cheguem a um entendimento acerca de qualquer uma das formas de encaminhamento da solução do problema sugeridas acima: i) oferta dos serviços contratados em Nota Técnica em momento posterior para pagamentos já efetuados e suspensão dos pagamentos ainda não efetuados quando não houver mais interesse na continuidade, ii) disponibilização de serviços alternativos online - ou por aplicativos - desde que sejam de interesse do consumidor, e/ou iii) negociação de descontos proporcionais à economia de custos (seja ela derivada de incentivos fiscais, ou outras economias)”.

Logo, nas situações em que a utilização dos equipamentos e acesso as aulas venha a ocorrer após o encerramento da quarentena, o SENACON dispõe que há duas possibilidades a serem observados com relação ao pagamento. A primeira possibilidade é a manutenção do pagamento, sem desconto, com a extensão do contrato por período equivalente ao da interrupção do serviço sem custo adicional ao já contratado para o consumidor. A segunda alternativa é a interrupção do pagamento, sendo este retomado quando cessada a quarentena.

6. Nota Técnica sobre relação com as instituições educacionais

A SENACON também editou a Nota Técnica nº 14/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ, em 25.3.2020, para tratar sobre os efeitos jurídicos envolvendo a prestação de serviços educacionais, tendo em vista que as aulas foram suspensas por conta do risco de propagação da doença.

Recomenda-se que as aulas sejam realizadas à distância, de forma online, ou, alternativamente, o remanejamento do semestre para o período seguinte ao término do isolamento.

Nesse cenário, a SENACON recomendou que nem o atraso nem a realização de aulas online obrigam as instituições de ensino a reduzirem os valores das mensalidades, uma vez que as aulas deverão ser repostas, não havendo razão para descumprimento contratual por parte do consumidor.

Esclarece-se, ainda, que caso a prestação de serviços não seja normalizada ainda neste ano, a recomendação é de que os valores pagos sejam abatidos durante o próximo ano letivo ou por meio de descontos ou por meio de concessão de bolsas.

Por fim, a orientação da SENACON é de que eventuais pedidos de reembolso, por rompimento contratual, quando este for cabível, ocorram de forma parcelada, a fim de se evitar um comprometimento da capacidade econômico-financeira das empresas.

7. Nota Técnica sobre prática de preços abusivos

A Nota Técnica nº 8/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ foi emitida em 19.3.2020, a fim de ser utilizada como guia para exame de abusividade na elevação dos preços dos produtos e serviços afetados por conta da pandemia da COVID-19, em decorrência da aumenta de procura de produtos envolvidos na prevenção da doença.

A referida nota não determina quais são os limites de elevação permitidos, destacando que a análise da abusividade deve correr individualmente, por meio da fiscalização a ser realizada pelos Procons locais. Entretanto, determinou que tais elevações não podem ocorrer sem “justa causa”, sendo que caso isto seja verificado, a situação poderá ensejar aplicação de multa administrativa.

8. Orientação sobre realização de campanha de Recall durante o período da quarentena

Em 26.3.2020, a SENACON proferiu o Despacho nº 266/2020/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ, ante a solicitação apresentada pela Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos Automotores – ANFAVEA, para suspender, temporariamente, os prazos para reporte das campanhas de Recall, previstos na Portaria nº 618/2019.

Considerando isso, a SENACON alertou que as empresas cumpram as disposições da Portaria nº 618/2019, mantendo o reporte das campanhas de Recall ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, bem como orientando que tal campanha seja apresentada em duas etapas, além de que campanhas antigas e em curso sejam readequadas ao cenário atual.

O objetivo dessa recomendação é evitar com que os consumidores sejam incentivados a quebrarem com o isolamento social.

Conclusão

Estas são as mais recentes recomendações editadas pelos órgãos governamentais competentes, no que tange ao direito consumerista, em decorrência dos impactos causados pela pandemia do novo coronavírus nas relações de consumo, sendo que é possível concluir que se tem buscado manter o equilíbrio dos contratos consumeristas, a fim de se evitar que somente uma parte da relação arque com prejuízos e ônus causados pela situação excepcional que todos enfrentamos.