



# DIREITO DO CONSUMIDOR EM TEMPOS DE PANDEMIA

Comissão de Direito do Consumidor da 33ª Subseção da OAB de Jundiaí-SP



# 33ª SUBSEÇÃO OAB JUNDIAÍ

DIRETORIA OAB/SP - JUNDIAÍ

(gestão 2019/2021)

Thábata Suzigan

**PRESIDENTE**

Luciana Manfredini

**SECRETÁRIA-GERAL**

Léo Barianni

**SECRETÁRIO-ADJUNTO**

Cláudia Regina de Salles

**TESOUREIRA**



# 33ª SUBSEÇÃO OAB JUNDIAÍ

COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR (GESTÃO 2019/2021)

Cláudia Regina de Salles

**COORDENADORA**

Karina Costa Cavalcante Batista

**PRESIDENTE** (em exercício)

**Equipe elaboradora do E-book**

Karina Costa Cavalcante Batista - criadora conteúdo

Adilton Garcia - conteúdo

Jaqueline Severino e Marina Molonhone - formatação digital



# SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

2. DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

3. INTEGRANTES DA RELAÇÃO DE CONSUMO

4. DIREITO DO CONSUMIDOR EM TEMPOS DE PANDEMIA

5. PLATAFORMA : WWW.CONSUMIDOR.GOV.BR

6. VOOS

7. SAÚDE

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

9. DICA

10. Lei 14.010/2020 - editada em 10/10/2020

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

11. GOLPES!



# INTRODUÇÃO

- ▶ O Código de Defesa do Consumidor, lei nº 8.078/1990, relaciona todas às relações jurídicas havida entre consumidor e fornecedor em todas as esferas jurídicas e administrativas.
- ▶ É devido por lei que todos os CDC's estejam disponíveis aos consumidores nos estabelecimentos comerciais para a consulta se necessário. No entanto, mesmo com a disponibilização nos estabelecimentos comerciais, há falta de conhecimento da sociedade na busca de seus direitos, seja pela falta de entendimento dos cidadãos, ou pela falta de informação.
- ▶ Assim a OAB/SP-JUNDIAÍ, por meio da Comissão de Direito do Consumidor da 33ª Subseção da cidade de Jundiaí, Várzea Paulista, Campo Limpo Paulista e Cajamar, edita o presente e-book para disseminar o conhecimento dos direitos dos consumidores, e ainda, dando enfoque ao momento vivido por todos o País, a pandemia de COVID-19.

# DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

- ▶ O artigo 6º do CDC, nos mostra os direitos básicos do consumidor:
- ▶ Direito à proteção da vida, saúde e segurança;
- ▶ Direito à liberdade de escolha e igualdade nas contratações;
- ▶ Direito à informação
- ▶ Direito de proteção contra a publicidade enganosa e abusiva
- ▶ Direito à proteção contratual
- ▶ Direito à prevenção e reparação de danos
- ▶ Direito de acesso aos órgãos de defesa
- ▶ Direito à inversão do ônus da prova
- ▶ Direito à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos

# INTEGRANTES DA RELAÇÃO DE CONSUMO

- ▶ **DEFINIÇÃO DE CONSUMIDOR (ARTIGO 2º)**
- ▶ Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
- ▶ **CONCEITO DE FORNECEDOR (ARTIGO 3º)**
- ▶ A primeira marca característica de um fornecedor é a habitualidade de suas atividades. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.



# DIREITO DO CONSUMIDOR EM TEMPOS DE PANDEMIA

- ▶ Após caracterizada as figuras da relação de consumo, passamos a análise do direito do consumidor em tempos de pandemia de COVID-19 que acomete não somente o Brasil, mas o Mundo.
- ▶ Em tempos de pandemia, foram editadas pelo governo medidas provisória com intuito de proteger o consumidor que adquiriu produtos ou serviços neste período.
- ▶ Recomenda-se bom senso nas resoluções de conflito entre consumidores e fornecedores.



# DIREITO DO CONSUMIDOR EM TEMPOS DE PANDEMIA

- ▶ PLATAFORMA : [WWW.CONSUMIDOR.GOV.BR](http://WWW.CONSUMIDOR.GOV.BR)
- ▶ É recomendado sempre que houver conflitos na relação de consumo, que o consumidor busque a resolução junto ao órgão de proteção ao consumidor de sua cidade, ou utilizando a plataforma consumidor.gov, pessoalmente ou por intermédio de um advogado.
- ▶ A busca jurisdicional deste direito, ocorre quando o pleito nas vias administrativas não são atendidas, ou até mesmo quando não cumpridas.



# DIREITO DO CONSUMIDOR EM TEMPOS DE PANDEMIA

- ▶ **VOOS**
- ▶ No setor aéreo a medida provisória 925/2020, editada em 19 de março de 2020, dispõe uma alteração nas relações de consumo a título de contratação de viagens e pacotes aéreos:
- ▶ Os consumidores que em meio a pandemia, decidirem adiar sua viagens serão isentos de multa, pela remarcação caso aceitem a utilização do crédito no prazo de 12 meses da data do voo contratado.
- ▶ A MP 925/2020 aplica-se aos contratos de transportes aéreos firmados até 31.12.2020.
- ▶ Quando o cancelamento ocorrer por vontade da companhia aérea, deverá respeitar prazo de 72 horas de antecedência, podendo também o consumidor optar pelo crédito no período de 12 meses ou readequação num voo disponível.





# DIREITO DO CONSUMIDOR EM TEMPOS DE PANDEMIA

## ▶ CURIOSIDADE

- ▶ Em 20 de março deste ano, as companhias aéreas GOL, LATAM, AZUL, VOEPASS E MAP, assinaram um acordo setorial para isentar consumidores do pagamento das diferenças tarifárias, quando da remarcações de passagens, nos voos compreendidos entre 01.03.2020 a 30.06.2020, caso ele ocorra dentro do ano, e que sejam mantidos as origens, destino e período da compra original.
- ▶ O objetivo do acordo é assegurar os direitos dos consumidores e garantir a viabilidade do setor de transporte aéreo no país, um dos mais afetados pela crise.





# DIREITO DO CONSUMIDOR EM TEMPOS DE PANDEMIA

- ▶ SAÚDE
- ▶ A ANS editou medidas para que os planos de saúde priorizem em caso de COVID-19:
- ▶ inclui exame para detecção de Coronavírus no rol de procedimentos obrigatórios (453/2020);
- ▶ Dilação de prazo para atendimentos de determinados serviços;



# DIREITO DO CONSUMIDOR EM TEMPOS DE PANDEMIA

- ▶ CANCELAMENTO DE SERVIÇOS, DE RESERVAS E DE EVENTOS DOS SETORES DE TURISMO E CULTURA
- ▶ Neste setor a medida provisória 948/2020, editada em 08 de abril de 2020, dispõe uma alteração nas relações de consumo destas áreas:
- ▶ Os consumidores que em meio a pandemia, decidirem cancelar os serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e cultura, em razão do estado de calamidade, o fornecedor não é obrigado a reembolsar os valores, salvo se assegurarem:
  - ▶ A) Remarcação dos serviços;
  - ▶ B) Disponibilizar crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços, reservas ou eventos;
  - ▶ C) Acordo formalizado diretamente com cada consumidor atingido;



# DIREITO DO CONSUMIDOR EM TEMPOS DE PANDEMIA

- ▶ CANCELAMENTO DE SERVIÇOS, DE RESERVAS E DE EVENTOS DOS SETORES DE TURISMO E CULTURA
- ▶ REAGENDAMENTO E REMARCAÇÃO previstos na MP 948/2020, artigo 2º e incisos, devem OBEDECER os seguintes termos:
- ▶ - sazonalidade e os valores dos serviços originalmente contratado;
- ▶ - o prazo de doze meses contado da data de encerramento do estado de calamidade;
- ▶ Caso não seja possível observar tal obediência: DEVE O DEVOLVER, o valor contratado AO CONSUMIDOR, devidamente atualizado monetariamente pelo IPCA-E, no prazo de doze meses contados da data de encerramento da calamidade pública.



# DIREITO DO CONSUMIDOR EM TEMPOS DE PANDEMIA

- ▶ ATENÇÃO !! DICA...
- ▶ ACADEMIAS ... TRANSPORTE ESCOLAR ...
- ▶ Diante a situação pandêmica, é defeso ao consumidor, efetuar o cancelamento deste contrato sem qualquer ônus;
- ▶ No período que estiver sem atividade, não pode cobrar mensalidade do cliente;
- ▶ Caso o prestador destes serviços, insistam na cobrança, deverão repor os serviços do período que não forneceu seus serviços;



# DIREITO DO CONSUMIDOR EM TEMPOS DE PANDEMIA

- ▶ Lei 14.010/2020 - editada em 10/10/2020
- ▶ No direito do consumidor o direito de arrependimento, ou direito de desistir, é o direito que o consumidor tem no Brasil de poder desistir (artigo 49CDC), no prazo de 7 dias do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial do fornecedor.
- ▶ Em meio a pandemia da covid19 foi editada a Lei 14.010/2020 que dispõe sobre as relações jurídicas de direito privado, incluindo as relações de consumo, suspendendo até 30 de outubro de 2020 o direito de arrependimento previsto no Código de Defesa do Consumidor.

A suspensão é válida para entrega domiciliar (delivery) de medicamentos e comida.





# CONSIDERAÇÕES FINAIS

- ▶ **PREÇOS ABUSIVOS!**
- ▶ Observe sempre os preços cobrados pelos fornecedores de produtos e serviços em meio a esta pandemia;
- ▶ Compare sempre os preços cobrados anteriormente com os preços atuais;
- ▶ Caso haja abusividade dos preços, denuncie ao órgão de proteção ao consumidor de sua cidade;
- ▶ **PREÇO ABUSIVO não pode!** Conforme artigo 39, V e X do código de defesa do consumidor;
- ▶ A oferta de produtos essenciais com preços exorbitantes configura crime contra ordem econômica, artigo 4, II “a”, Lei 8.317/1990 além de crime contra a econômica popular artigo 4º, ‘b’, da Lei 1.521/1951.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

- ▶ GOLPES!
- ▶ Consumidor deve sempre checar, não somente em época de pandemia, as cobranças e boletos recebidos em seu endereço.
- ▶ Ligações de empresas de cobrança, exigindo pagamentos de dívidas que não reconhecem.
- ▶ Ligação recebida do próprio número de celular, não atenda!!
- ▶ Denuncie sempre!





Ainda não foi dito de forma suficientemente eficaz aos consumidores que estes têm um enorme poder e que as compras envolvem uma escolha moral. ”

Comissão de Direito do Consumidor da 33ª Subseção da Ordem dos Advogados da cidade de Jundiaí, Várzea Paulista, Campo Limpo Paulista, Itupeva e Cajamar.

Este é um e-book para que possamos esclarecer os principais temas em meio a pandemia de COVID-19.

