

COVID-19

Informativo – Código de Defesa do Consumidor I

Atualizado – 25.03.20

*Gostaríamos de esclarecer que este documento é apenas um **informativo** devendo, em hipótese alguma ser considerado posição ou consulta jurídica.*

COVID-19 E SUAS IMPLICAÇÕES NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A COVID-19 (coronavírus) gerou incertezas em todos os âmbitos da sociedade, não sendo diferente no aspecto do direito do consumidor.

Devido às diversas restrições impostas pelo período de quarentena, diversos fornecedores e prestadores de serviços ficarão impossibilitados de exercer suas atividades empresariais, acarretando em reflexos na relação com o consumidor.

Diante desse cenário, medidas de curto e médio prazo deverão ser tomadas por fornecedores, prestadores de serviços e também pelos consumidores, visando resguardar todas as partes da relação de consumo durante este período de crise.

Neste informativo nós do HFS Advogados, faremos breves considerações sobre as medidas que pensamos ser necessárias para que seja mantida a boa relação e, que todos os problemas sejam minimizados.

DEVER DE INFORMAÇÃO

Durante este período de incertezas, a informação se torna elemento essencial para a manutenção das relações de consumo, sendo de suma importância que os **fornecedores de produtos ou serviços mantenham os consumidores informados sobre possíveis medidas excepcionais** que serão adotadas, bem como impossibilidades de cumprimento de contrato, atrasos em fornecimentos de produtos, impossibilidades de prestação de serviços e afins.

Diversas são as situações que podem ocorrer neste decurso de tempo, como, por exemplo, o fornecedor que fica impossibilitado de entregar o produto final vendido ao consumidor, porque o seu fornecedor é estrangeiro e não enviou matéria prima necessária à elaboração do produto, ou, uma produtora que realizaria um grande evento e ficou impossibilitada de realiza-lo durante o período de quarentena.

Ainda, muitas empresas não estão elencadas no rol de serviços essenciais, logo suspenderão suas atividades até que tudo volte ao normal, tornando-se extremamente necessário manter o consumidor sempre informado acerca de qualquer alteração na relação contratual estabelecida, garantindo também a prestação de auxílios com o fornecimento de canais de atendimentos para dúvidas e informações.

As redes sociais são uma ferramenta importante para a garantia de que o consumidor se mantenha informado, possibilitando a divulgação de informações de amplo alcance e, em conjunto com meios de atendimento eletrônicos, poderá garantir o acesso a um serviço de informações eficiente para resolução de dúvidas, reclamações, cancelamentos e suspensões.

A atual conjuntura exigirá adoção de medidas excepcionais, sendo de suma importância a informação de maneira clara ao consumidor sobre possíveis políticas de reembolso, flexibilização de pagamentos, negociações por atrasos em pagamentos e/ou fornecimento de produtos, adiamentos, sempre levando em consideração a peculiaridade de cada caso e utilizando como baliza o Código de Defesa do Consumidor.

PRICIPAIS DEMANDAS NO PROCON DE SÃO PAULO EM DECORRÊNCIA DO COVID-19

Passagens Aéreas

A Medida Provisória 925/20 estabeleceu que o prazo para reembolso do valor da passagem será de 12 meses da compra, de acordo com o contrato de cada cia.

Para os consumidores que preferirem alterar as datas da passagem, ficarão isentos de taxas.

Academias

As academias deverão buscar alternativas negociando diretamente com seus alunos, podendo, por exemplo, criar um sistema de compensação para quando acabar do período de quarentena, oferecendo benefícios, ou, se o caso, optar até pela suspensão dos contratos por prazo determinado, mantendo seus alunos após o fim da pandemia.

Escolas, Cursos e Universidades

As instituições de ensino regulares e universidades são regradas através do Ministério da Educação, que as obriga a ministra o conteúdo pedagógico definido em legislação. Logo, os conteúdos das aulas deverão ser repostos após o fim do período de quarentena ou disponibilizados por meio de ensino à distância.

Shows, festas e eventos

Pelo fato de não poder existir aglomeração de pessoas os shows, festas e eventos foram cancelados/adiados. Assim, a orientação é que as empresas possam oferecer prorrogações, alterando as datas até que a situação se normalize. Porém, para o consumidor, existe a possibilidade de pedir o reembolso.

Pacotes Premiere

Em decorrência da paralisação dos campeonatos esportivos, o consumidor que não queira aguardar o retorno, poderá pedir o cancelamento de seu pacote e pedir eventuais reembolsos.

NEGOCIAÇÃO ENTRE AS PARTES

O ideal é que o fornecedor consiga estabelecer com os seus clientes um canal de diálogo, buscando sempre a resolução das questões de maneira amigável, abusando do bom senso que a situação exige.

As negociações deverão sempre ser documentadas através de, por exemplo, aditamentos contratuais, ajustando-se a relação contratual para o contexto atual, resguardando consumidor e também fornecedores.

RESPONSABILIDADES PREVISTAS NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A Lei nº 8.078/90, conhecida como Código de Defesa do Consumir, possui regras claras sobre as políticas nacionais das relações de consumo e as responsabilidades dos fornecedores de produtos e serviços.

Em regra, a responsabilidade dos fornecedores de produtos e serviços é objetiva, ou seja, independentemente de culpa, estes responderão por falhas ou deficiências decorrentes de suas atividades, como atrasos em fornecimentos, falhas em prestações de serviços e diversas outras situações que possam vir a surgir.

Entretanto, situações excepcionais, comportam medidas excepcionais, que poderão ser aplicadas às relações de consumo durante o período, como caso fortuito e força maior, que tratam de questões imprevisíveis e inevitáveis, como pandemias, guerras, desastres naturais.

O cenário atual envolvendo o coronavírus enquadra-se perfeitamente no contexto da força maior, justamente por se tratar de uma questão que foge ao controle de todos, podendo ser elemento suficiente para exonerar o fornecedor de determinadas obrigações, desde que o consumidor seja também resguardado durante todo o processo e não venha a ser lesado.

A avaliação de possíveis medidas excepcionais deverá ocorrer mediante análise do caso a caso, destacando-se que as excludentes referentes ao caso fortuito e força maior tratam somente de responsabilidade não interligadas com a atividade desenvolvida pela empresa, logo, não estejam no risco da atividade empresarial, motivo que se torna de suma importância à assessoria jurídica neste momento.

DA APLICAÇÃO DE PENALIDADES E MULTAS AO CONSUMIDOR.

Não são somente os fornecedores e produtores estão sujeitos às dificuldades impostas pelo surto de coronavírus, podendo ocorrer solicitações de cancelamentos, reembolsos e reagendamentos também por parte dos consumidores.

Muitos buscarão o cancelamento e alterações contratuais sem as aplicações de multas ou cobranças adicionais, almejando a devolução dos valores pagos integralmente.

Os eventos de força maior também se aplicam aos consumidores, permitindo o cancelamento de voos, reservas de hotéis e pacotes completos de viagens. Todavia, existem casos em que o serviço ou fornecimento poderá ser realizado sem prejuízos ao consumidor, sendo motivo justo para a aplicação de multas contratuais, ainda que o empresário, por liberalidade, opte por cobra-la em um patamar inferior, ou até mesmo não efetivar a cobrança.

Os pedidos de reembolsos, reagenadamentos e prorrogações contratuais devem ser analisados de maneira sensível, com a concessão de carências para o momento atual, devendo existir um preparo da empresa para este momento de tensão, buscando a flexibilização para continuar agradando aquele que recebe seu produto ou serviço.

Assim, suma importância uma análise refinada das alternativas que serão tomadas pela empresa, considerando que eventual cobrança de maneira equivocada, poderá acarretar em acionamento judicial e devolução em dobro pelos valores pagos, razão que enseja um estudo diante de cada caso.

* * *

Esse material será atualizado caso haja alguma nova modificação.

Caso tenham maiores dúvidas, entrem em contato conosco através dos e-mails e telefones, faremos o possível para ajudar.

WhatsApp – 11 99905-1701
fs@ferreiradasilvaadv.com.br