



**NOVO  
CORONAVÍRUS  
COVID-19**



## **ORIENTAÇÕES PROCON**

### **TRANSPORTE ESCOLAR**

Pais ou responsáveis e transportadores podem dialogar e pensar em alternativas para preservar o equilíbrio e a boa-fé nas relações de consumo nesse momento de pandemia como, por exemplo, a prestação de serviço no período futuro (se houver modificação do período de férias e/ou mudança no calendário letivo) sem custo adicional, abatimento desse período em prestações futuras (créditos) etc.

### **ESCOLAS E FACULDADES:**

As escolas podem oferecer alternativas como, por exemplo, aulas presenciais em período posterior, modificação do período de férias, aulas a distância, devendo manter o conteúdo pedagógico e qualidade do ensino e obedecer as normas do Ministério da Educação – MEC .

O importante é que, havendo a prestação de serviço, mesmo que de forma alternativa, o serviço seja prestado com qualidade equivalente ou semelhante ao contratado inicialmente e de modo a atender as regras do Ministério da Educação, que prevê carga horária mínima e o cumprimento do conteúdo pedagógico.

Sobre o tema, o Ministério da Justiça editou uma nota técnica que pode ser acessada no seguinte endereço: [https://www.novo.justica.gov.br/news/coronavirus-senacon-divulga-nota-tecnica-com-orientacoes-sobre-relacao-entre-consumidores-e-instituicoes-educacionais/sei\\_08012-000728\\_2020\\_66.pdf](https://www.novo.justica.gov.br/news/coronavirus-senacon-divulga-nota-tecnica-com-orientacoes-sobre-relacao-entre-consumidores-e-instituicoes-educacionais/sei_08012-000728_2020_66.pdf)

### **SERVIÇOS TURÍSTICOS, RESERVAS E EVENTOS**

Com a edição da Medida Provisoria nº 948/2020 os prestadores de serviços turísticos e sociedades empresariais (nos termos do art. 21 da Lei Federal nº 11.771/08, abaixo), cinemas, teatros e plataformas digitais de vendas de ingressos pela internet, PODERÃO:

- Assegurar a remarcação dos serviços, das reservas e dos eventos cancelados, observadas a sazonalidade e o prazo de 12 (doze) meses, contados do fim da pandemia.

- Disponibilizar crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços, reservas e eventos, disponíveis nas respectivas empresas, que deverá ser utilizado pelo consumidor no prazo de 12 meses, contados do fim da pandemia.

- Formalizar acordo com o consumidor.

- Caso o prestador não ofereça nenhuma das opções acima, ele deverá reembolsar o valor pago pelo consumidor com atualização monetária, no período de 12 meses após o fim da pandemia.

A solicitação deverá ser efetuada no prazo de até 90 (noventa) dias, a partir da publicação da medida que ocorreu no dia 08/04/20, para que não ocorra custo adicional, taxa ou multa ao consumidor.

### **Quem poderá se valer dessas novas regras?**

Meios de hospedagem: agências de turismo; transportadoras turísticas; organizadoras de eventos; parques temáticos; acampamentos turísticos.

No setor cultural: cinemas, teatros e plataformas digitais de vendas de ingressos pela internet.

No campo das sociedades: restaurantes, cafeterias, bares e similares; centros ou locais destinados a convenções e/ou a feiras e a exposições e similares; parques temáticos aquáticos e empreendimentos dotados de equipamentos de entretenimento e lazer; marinas e empreendimentos de apoio ao turismo náutico ou à pesca desportiva; casas de espetáculos e equipamentos de animação turística; organizadores, promotores e prestadores de serviços de infraestrutura, locação de equipamentos e montadoras de feiras de negócios, exposições e eventos; locadoras de veículos para turistas; e prestadores de serviços especializados na realização e promoção das diversas modalidades dos segmentos turísticos, inclusive atrações turísticas e empresas de planejamento, bem como a prática de suas atividades.

### **VIAGENS – EMPRESAS AÉREAS**

Com a edição da Medida Provisória nº 925/20, os consumidores poderão:

I- Pedir a devolução dos valores pagos.

O prazo para o reembolso dos valores relativos à compra de passagens aéreas, de acordo com a Medida Provisória, será de doze meses, observadas **as regras do contrato** e mantida a assistência material.

II – Receber os valores em forma de crédito. O consumidor que optar pelo crédito deverá utilizá-lo em até 12 meses, contados da data do voo contratado.

A medida vale para as passagens compradas até 31 de dezembro de 2020.

### **COMÉRCIO ELETRÔNICO:**

#### **O QUE O CONSUMIDOR DEVE OBSERVAR ANTES DA COMPRA:**

Analise se o site em que realizará as suas compras possui alguma loja física para eventuais problemas e anote o endereço e os telefones para contato;

Anote os **dados cadastrais da empresa** como, por exemplo, endereço e CNPJ;

Pesquise no Procon de sua cidade se o site possui muitas reclamações contra ele;

As informações de preço, formas de pagamento, data de entrega, risco e segurança para o consumidor, garantia, entre outras, devem estar claras;

Verifique se o site oferece política de troca e quais as condições;

Imprima toda e qualquer propaganda veiculada na internet antes de realizar a compra ou capture a tela da promoção para se resguardar de eventuais problemas;

Não deixe de ler a política de privacidade do site, especialmente as responsabilidades do site em armazenar os seus dados pessoais;

Observe se o site utiliza um sistema de pagamento protegido. Via de regra os sites usam HTTPS:// ou a imagem de um cadeado;

O Decreto Federal 7.962/2013 determina a utilização de mecanismos de segurança eficazes para pagamento e para tratamento de dados do consumidor. (art. 3º);

**Importante:** Tudo o que for ofertado deve ser cumprido pelo fornecedor, pois as afirmações publicitárias integram o contrato de consumo;

## **PRODUTO COMPRADO. E AGORA?**

### **A) FORNECEDOR NÃO CUMPRIU COM O PRAZO**

Se o fornecedor descumprir o prazo da entrega do produto ofertado, o consumidor poderá exigir o cumprimento forçado do pedido ou poderá aceitar outro produto equivalente ou, ainda, cancelar a compra/contrato com a devolução do valor pago, monetariamente atualizado, conforme o art. 35 do CDC.

### **B) FORNECEDOR ENTREGOU OUTRO PRODUTO**

Se o fornecedor entregar produto DIFERENTE do adquirido, o consumidor poderá exigir o cumprimento forçado do pedido ou poderá aceitar outro produto equivalente ou, ainda, cancelar a compra/contrato com a devolução do valor pago, monetariamente atualizado, conforme o art. 35 do CDC.

### **C) DESISTÊNCIA DA COMPRA**

Nos casos de compras pela internet (site, aplicativos, redes sociais, etc) e telefone, é possível fazer uso do direito de arrependimento, ou seja, é possível desistir da compra, EM ATÉ 7 (sete) DIAS, contados da entrega do produto ou assinatura do contrato.

#### **CDC - Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990**

**Art. 49.** O consumidor pode desistir do contrato no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. **Parágrafo único.** Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Para desistir da compra, não é necessário justificar o motivo, basta contatar a empresa e solicitar o cancelamento.

Caso tal pedido possa ser realizado pela internet, no site da empresa vendedora, o PROCON orienta a imprimir ou salvar o comprovante de que pediu o cancelamento dentro do prazo.

**OUTRAS DÚVIDAS podem ser esclarecidas pelo TELEFONE 151.**