

## **ORIENTAÇÕES ÚTEIS AO CONSUMIDOR PREJUDICADO EM VIRTUDE DA PANDEMIA DO CORONAVIRUS**

Pedro Henrique Fiori Felipe<sup>1</sup>

Muito se debate nos noticiários sobre as consequências da pandemia causada pelo coronavírus na economia nacional e mundial. Para além dos debates públicos acalorados, o brasileiro já sente no dia a dia os efeitos das políticas de enfrentamento à disseminação da COVID-19.

As relações consumeristas foram significativamente afetadas, sobretudo, pelas medidas de isolamento social impostas pelas autoridades públicas, que obrigaram consumidores e fornecedores a se adaptarem a cenários distintos do que imaginavam no momento da contratação de certos serviços.

De modo a socorrer o consumidor das incertezas deste período, a Comissão de Direito do Consumidor da OAB-PR, nesta semana, lançou uma cartilha contendo orientações práticas para auxiliar os afetados pelas ocorrências até aqui mais noticiadas.

---

<sup>1</sup> Bacharel em direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Pós-graduando em Direito Processual Civil pelo Instituto de Direito Romeu Felipe Bacellar. Advogado do Setor de Direito Civil da Advocacia Felipe & Isfer.

## 1. Cancelamento de voos.

Como resposta ao caos aéreo que estava para se instaurar, foi elaborada a Medida Provisória nº 925/2020, publicada no Diário Oficial de 19/03/2020, que dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da COVID-19.

Por meio das novas regras, ficou estabelecido que os passageiros que optarem por adiar suas viagens ficarão isentos de eventuais multas. Para que isso ocorra, devem aceitar que o reembolso seja feito na forma de créditos para a compra de uma futura viagem.

Vale dizer, essa opção só é disponibilizada para as passagens de voos marcados até 31 de dezembro de 2020.

Nestes termos, a nova viagem deverá ser obrigatoriamente realizada dentro do prazo de 12 (doze) meses contado da data do voo contratado e o consumidor só deverá fazer algum desembolso se, eventualmente, optar por uma passagem de valor maior que o crédito disponível.

Ademais, caso o cancelamento ou remarcação ocorra por iniciativa da companhia aérea, o passageiro deve ser comunicado com, pelo menos, 72 (setenta e duas) horas de antecedência.

Neste caso, o viajante terá a opção de ser reembolsado nas mesmas condições já explanadas, ou, ainda, direito ao encaixe em outro voo disponível.

Todavia, caso não tenha ocorrido a prévia comunicação e o passageiro acabe se dirigindo até o aeroporto, as companhias aéreas devem oferecer a assistência material prevista na Resolução 400 da ANAC, que varia conforme o tempo de espera:

- A partir de 1h: “Facilidade de comunicação” (internet, telefonemas e etc.);
- A partir de 2h: Alimentação (voucher, refeição, lanche, bebidas e etc.);
- A partir de 4h: hospedagem (obrigatório em caso de pernoite no aeroporto<sup>2</sup>) + transporte de ida e volta.

Nesta última hipótese, caso o passageiro esteja em seu domicílio, a empresa poderá oferecer apenas o traslado de ida e volta até sua residência.

Além disso, a OAB-PR informa que as companhias aéreas nacionais (Gol, Latam, Azul, VoePass e Map) assinaram um acordo setorial que permite a remarcação de passagens, sem custo, em voos que aconteceriam entre 1º/03/2020 e 30/06/2020, caso ela ocorra dentro de um ano, desde que mantidas a origem, o destino e a temporada da compra (se baixa ou alta).

---

<sup>2</sup> O passageiro com necessidade de assistência especial e seus acompanhantes terão direito à hospedagem mesmo que não seja necessário o pernoite.

## 2. Planos de saúde.

Como forma de privilegiar o tratamento médico relacionado ao COVID-19, a Agência Nacional de Saúde Suplementar determinou às operadoras de planos de saúde que cumpram uma série de medidas, das quais se destacam a dilação de prazo para atendimento de determinados serviços e a suspensão de outros, entendidos como menos essenciais e urgentes.

A lista dos prazos alargados, bem como dos procedimentos suspensos, pode ser consultada no seguinte link:

<http://www.ans.gov.br/aans/noticias-ans/consumidor/5448-ans-adota-medidas-para-que-operadoras-priorizem-combate-a-covid-19>

Como pondera a cartilha, situações atípicas que demandem abordagem diferente poderão ser tratadas de maneira diferente, em especial aquelas que impliquem riscos à saúde e à vida do usuário. Nesse sentido, é importante manter a comunicação aberta com as operadoras.

Quanto às medidas de enfrentamento da COVID-19, a ANS incluiu entre os procedimentos obrigatórios aos planos de saúde, por meio da Resolução Normativa 453/2020, a realização de exames para identificação do novo coronavírus.

Ressalta-se, no entanto, que a orientação é evitar que o usuário do plano de saúde dirija-se diretamente ao hospital, devendo o mesmo entrar em contato com a operadora do plano de

saúde para que seja indicado um centro hospitalar com melhor disponibilidade de atendê-lo.

Caso o usuário venha a ter negada a cobertura do exame, atendimento ou outras questões urgentes, a OAB-PR sugere consultar um advogado de sua confiança.

### **3. Seguros de vida.**

Reprovavelmente, desde o início da pandemia de COVID-19 algumas seguradoras têm realizado reajustes exorbitantes nas parcelas dos seguros de vida, em especial, os relativos a pessoas com mais de 60 (sessenta) anos.

O Código de Defesa do Consumidor proíbe tal prática, pois a classifica como exigência de vantagem manifestamente excessiva em detrimento do consumidor.

Embora haja o agravamento do risco do contrato de seguro durante a pandemia, sobretudo quanto aos consumidores mais velhos, a medida não é justificável, pois reflete apenas um breve período de tempo do contrato, não se justificando, portanto, o aumento de preço.

No caso de o consumidor verificar a exigência de prestação desproporcional, ou que se enquadre na situação aqui narrada, recomenda-se que o mesmo busque orientações e se for necessário, defenda os seus direitos.

#### 4. Hotéis e Cruzeiros.

As medidas adotadas pelos entes públicos para conter a disseminação do vírus incluem restrições de deslocamento e, em alguns casos, até mesmo o fechamento de hotéis e estabelecimentos do gênero, o que vêm causando grandes transtornos aos consumidores que programaram viagens para os próximos meses.

A orientação é entrar em contato com o fornecedor de serviço para se informar sobre a política de cancelamento ofertada. Deve-se se ter em mente que neste período de anormalidade contratual, a razoabilidade é a regra mais importante.

Alternativas como o reagendamento das datas das reservas ou a transformação do valor pago em créditos para uma futura viagem são recomendáveis, sem prejuízo de outras sugeridas pelo fornecedor.

Como última opção, é possível pleitear o reembolso dos valores já adiantados, todavia, esta medida deve ser evitada. A imprevisibilidade do momento recomenda a todos os envolvidos razoabilidade e boa-fé contratual. Eventuais radicalismos por parte do consumidor pode acabar comprometendo a capacidade do fornecedor de manter os postos de trabalho e mesmo a continuidade do negócio.

## 5. Práticas e preços abusivos.

Embora extremamente reprovável, surgem relatos de fornecedores que aumentaram abusivamente o valor de seus produtos com a finalidade de se aproveitar do sensível período enfrentado.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 39, incisos IV e V, classifica como prática abusiva prevalecer-se da fraqueza do consumidor em razão de sua saúde para vender produtos, bem como obter vantagem excessiva, como por exemplo, o aumento desproporcional do preço do produto ou serviço.

Diante das recorrentes reclamações, o PROCON/PR chegou a fornecer link exclusivo para denúncias de cobrança abusiva por álcool gel:

[http://www.procon.pr.gov.br/modules/inscrit\\_quest/formulario.php?codigo=23](http://www.procon.pr.gov.br/modules/inscrit_quest/formulario.php?codigo=23)

Reclamações sobre outros produtos:

[http://www.procon.pr.gov.br/modules/inscrit\\_quest/formulario.php?codigo=24](http://www.procon.pr.gov.br/modules/inscrit_quest/formulario.php?codigo=24)

Plataforma consumidor, individualmente ou mediante advogado:

<http://www.consumidor.gov.br>

## **6. Cobrança de serviços suspensos (como academias, por exemplo).**

No esforço de combater a pandemia de coronavírus, diversos estabelecimentos comerciais (como por exemplo as academias) acabaram sendo fechados. Todavia, muitos consumidores possuem contratos para usufruir dos serviços prestados e agora estão deles privados.

Certo é que no período em que o estabelecimento está fechado não é possível a cobrança de mensalidade, posto que o serviço não está sendo prestado.

Ao consumidor é possível o cancelamento do contrato. Todavia, como já dito, recomenda-se sempre uma boa dose razoabilidade na decisão, pois se deve privilegiar outras alternativas.

As opções ofertadas pelos fornecedores, no geral, envolvem a prorrogação do serviço pelo tempo em que ficou interrompido, ou a concessão de desconto na matrícula. A melhor solução é uma acordo que acomode as pretensões de ambas as partes.

O consumidor que se sentir lesado pode entrar em contato com PROCON/PR nos links já indicados.

## **7. Cursos de idiomas.**

Algumas escolas de idiomas e faculdades vêm ofertando aulas online durante o período de isolamento físico.

Elementarmente, se o consumidor consentir não há qualquer óbice de se adotar esta solução. Entretanto, cabe esclarecer que o aceite não é obrigatório.

Nesta situação, como no caso da suspensão das aulas, o consumidor pode pedir o cancelamento do contrato e a devolução do valor pago, com o abatimento proporcional das aulas que frequentou.

Ainda, há a opção de pedir que o valor pago seja revertido em seu favor na forma de créditos, para serem utilizados em momento posterior, o que pode agradar a ambas as partes.

## **8. Eventos cancelados.**

Do mesmo modo que nos demais casos, tendo o consumidor sido obrigado a cancelar um evento em decorrência das medidas de segurança contra a disseminação da doença, deve entrar em contato com o organizador e procurar uma solução consensual, que passe pela remarcação da data ou outra forma que satisfaça as partes.

Entretanto, caso não logre êxito, havendo o cancelamento definitivo ou a remarcação para data que não seja de interesse do consumidor, é possível exigir a devolução dos valores pagos.

Frise-se que tais valores incluem o principal, as taxas e qualquer outra despesa embutida no preço pago pelo consumidor.

A devolução deve se dar pela mesma modalidade do pagamento. Se em dinheiro, é nesta forma que deve receber o reembolso. Se o pagamento ocorreu mediante cartão de crédito, a empresa deve estornar o valor na fatura.

## **Conclusão.**

A pandemia do COVID-19 têm causado inúmeros transtornos à economia mundial, muito em razão do isolamento imposto pelas autoridades governamentais à população com o intuito de combater a disseminação da doença que, não se pode esquecer, tem o propósito de salvar vidas.

A imprevisibilidade é traço presente nas atuais relações de consumo e, possivelmente, assim permanecerá pelos próximos meses, de modo que fornecedores e consumidores serão obrigados a enfrentar situações atípicas, as quais exigem abordagens distintas do convencional.

A palavra-chave é “razoabilidade” e é o que se espera de todas as partes, a fim de que haja a superação da crise com o menor impacto possível na vida de todos.



ADVOCACIA FELIPPE E ISFER

Entretanto, caso não seja possível a solução consensual do problema, bem como para aqueles reprováveis casos de práticas abusivas, o consumidor está amparado pelo PROCON, e se julgar necessário, deve buscar apoio profissional para fazer valer seus direitos.