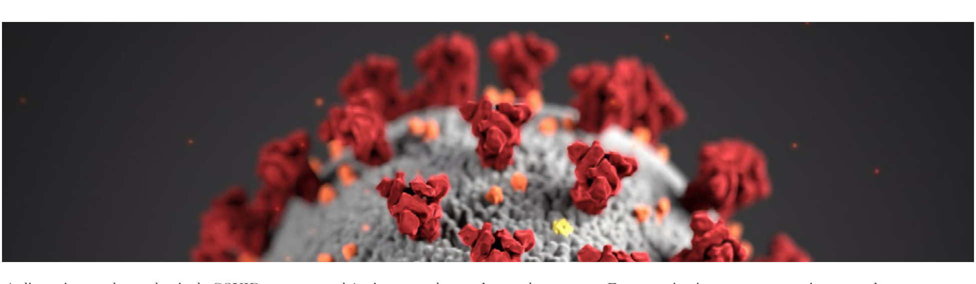
Edição Julho 2020

BOLETIM DIREITO DO CONSUMIDOR

TozziniFreire Advogados



A disseminação da pandemia de COVID-19 vem também impactando as relações de consumo. Em um primeiro momento, a crise teve relevante expressão no setor de transporte aéreo e de hotelaria, mas são cada vez mais visíveis os efeitos generalizados da pandemia em toda a cadeia de fornecimento e de consumo em diversos setores.

O decreto de calamidade pública no Brasil (Decreto Legislativo nº 06/2020) e as determinações de isolamento social e de quarentena exigem o fechamento de estabelecimentos comerciais e a suspensão da prestação de serviços e fornecimento de produtos, com exceção daqueles tidos por essenciais pelas autoridades.

O enfrentamento dessa crise tem imposto obstáculos aos fornecedores no que tange à manutenção do fornecimento de produtos e serviços, ao cumprimento de contratos já celebrados e à disponibilização de alternativas aos consumidores para mitigar prejuízos.

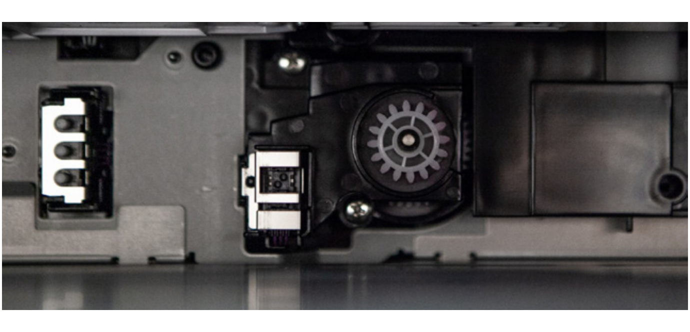
De forma recorrente, as autoridades de consumo têm se posicionado sobre diversas matérias, com o objetivo de manter as relações de consumo equilibradas durante essa situação excepcional.

Nesse cenário, listamos abaixo os principais assuntos que têm sido objeto de atenção das autoridades:

Campanhas de recall

A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) alertou as empresas para que continuem a reportar campanhas de Recall ao Departamento de Proteção do Consumidor (DPDC) na forma prevista na Portaria nº 618/2019, durante o período de calamidade pública.

A recomendação é que as empresas avaliem a possibilidade de apresentação das campanhas em duas etapas, evitando que os consumidores sejam estimulados a sair de casa. A autoridade também recomenda que as empresas avaliem a necessidade de readequação de campanhas antigas já em curso.



Interrupção de contratos de consumo

O PROCON-SP emitiu Nota Técnica sobre a interrupção dos contratos entre consumidor e fornecedor em razão da COVID-19. Segundo a autoridade, o cenário atual afastaria tanto a culpa quanto o nexo de causalidade em relação ao fornecedor, não se equiparando a uma situação de previsão empresarial (chamada "risco do negócio").

A recomendação do PROCON-SP para os impasses decorrentes da crise é no sentido de que as partes estejam pautadas em espírito colaborativo e de boa-fé, de modo a se comprometerem a dialogar e encontrar saídas consensuais e que sejam razoáveis.

A autoridade sugere que os consumidores privilegiem a alternativa de conversão do serviço contratado em crédito para ser usufruído em momento posterior, o que, de acordo com a Nota Técnica, seria uma maneira de evitar a ruptura da totalidade dos contratos firmados.

O órgão ressalva aos fornecedores, por sua vez, que atuem orientados pelo princípio da boa-fé objetiva, com equilíbrio, bom senso e boa vontade, diante do cenário enfrentado por ambas as partes. Práticas abusivas ou de má-fé, segundo a autoridade, não serão toleradas e ensejarão as medidas cabíveis.

O PROCON-SP pontuou, por fim, que maximizará seus esforços para que os consumidores possam exercer, pelo prazo de 12 (doze) meses após a superação da pandemia e encerrada a situação de calamidade pública, o direito de escolha entre (i) o reagendamento do serviço contratado; (ii) a substituição por outro produto ou serviço equivalente; e (iii) a utilização de crédito para ser consumido na mesma empresa. Todas as opções se dariam sem nenhum ônus ao consumidor e, no tocante aos contratos cujos serviços possam ser prestados à distância, a recomendação é para que seja mantida a execução do contrato. A autoridade destacou, ainda, que se empenhará para buscar o direito ao reembolso dos valores pagos pelos consumidores, o que deverá se dar, contudo, após o fim da pandemia.

Concessão de 25% de redução para pagamento de multas administrativas

A SENACON publicou a Portaria nº 14/2020 concedendo a redução de 25% no valor de multas administrativas impostas pelo órgão, caso a empresa opte pelo pagamento da penalidade em 30 (trinta) dias, renunciando ao direito de recorrer nas esferas administrativa e judicial, ou desistindo de eventuais recursos interpostos e pendentes de julgamento.

A intenção é obter recursos e destiná-los com mais celeridade ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD), que poderá utilizá-los para ações de prevenção e tratamento da COVID-19, além de outros projetos.

O Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos (CFDD) aprovou, por unanimidade, a destinação de R$ 18.600.000,00 (dezoito milhões e seiscentos mil reais) para a locação de leitos de UTI.

Em linha com a diretriz da SENACON, o Ministério Público em diversas localidades está recomendando e adotando na prática a destinação de recursos advindos de multas e condenações judiciais (antes destinados a fundos regionais de defesa do interesse do consumidor) para financiamento de projetos de saúde.

Determinação de cadastro no "Consumidor.gov.br"

A SENACON editou a Portaria nº 15/2020, determinando o cadastro de empresas na plataforma "Consumidor.gov.br" para viabilizar a mediação, via internet, dos conflitos de consumo notificados eletronicamente.

O cadastro deverá ser realizado por (i) empresas com atuação nacional ou regional envolvendo serviços públicos e atividades essenciais, (ii) 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, e (iii) agentes econômicos listados entre as duzentas empresas mais reclamadas no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor da SENACON (SINDEC), no ano de 2019. O prazo para o cadastro é de 30 (trinta) dias a partir da publicação da Portaria.

A obrigação se aplica somente às empresas que tenham, elas ou seus respectivos grupos econômicos, (i) faturamento bruto mínimo de cem milhões de reais no último ano fiscal, (ii) média mensal igual ou superior a mil reclamações em seus canais de atendimento ao consumidor no último ano fiscal, "ou" (iii) sejam reclamadas em mais de quinhentos processos judiciais que discutam relações de consumo. Apesar da redação da Portaria, a SENACON informou publicamente que esses requisitos devem ser cumulativos para tornar o cadastro compulsório.

A Portaria prevê, ainda, a possibilidade de solicitação de dispensa do cadastro em razão do baixo volume de demandas ou quando o cadastramento não venha a facilitar a resolução de conflitos.

Manutenção de serviços essenciais

A Lei nº 13.979/2020, conhecida como Lei do Coronavírus, elenca serviços tidos como essenciais durante o período da pandemia, dentre os quais destacam-se os serviços de assistência à saúde, de telecomunicações e internet e de distribuição de luz e gás natural.

O Decreto Emergencial nº 10.329/2020 excluiu da lista de serviços essenciais a captação, o tratamento e a distribuição de água, bem como a captação e tratamento de esgoto e lixo. Tal medida está sendo questionada perante o Supremo Tribunal Federal, por meio da Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF nº 680).

A fim de garantir a prestação contínua de serviços tidos como essenciais, inclusive diante de eventual inadimplência do consumidor, diversas propostas legislativas têm sido apresentadas, como é do caso dos Projetos de Lei nºs 703/2020 e 783/2020, em trâmite perante a Câmara dos Deputados e do Senado, respectivamente.

Em âmbito estadual, iniciativas legislativas similares também têm sido identificadas, e alguns regramentos, tidos como inconstitucionais, têm sido impugnados judicialmente. É o caso, por exemplo, da Ação Direta de Inconstitucionalidade proposta pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE) em face da Lei nº 8.769/2020, do estado do Rio de Janeiro, e do mandado de segurança impetrado pela Associação Brasileira de Internet (ABRINT) contra o Decreto nº 609/2020, do estado do Pará.

Outras medidas judiciais para garantir a prestação de serviços essenciais durante a crise de saúde pública também foram propostas, sobretudo por PROCONs e Associações de Defesa do Consumidor.

Como exemplo, cita-se a demanda proposta pelo Instituto de Defesa do Consumidor (IDECON) contra a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), a Agência Nacional de Petróleo (ANP) e a Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (ARSESP), visando impedir que os consumidores residenciais inadimplentes tenham suspenso o fornecimento dos serviços de água, luz, gás e telefonia.

Embora o pedido tenha sido concedido liminarmente na origem, o Tribunal Regional Federal da 3ª Região cassou a liminar e permitiu a realização de cortes nos serviços de consumidores inadimplentes. A ação, assim como outras similares, está suspensa para definição do Juízo competente para processamento da matéria.

Prática de preços abusivos

A partir de reclamações de consumidores sobre o aumento abusivo de preços relacionados a produtos utilizados no combate ao coronavírus (como álcool gel e máscaras de prevenção), a SENACON emitiu a Nota Técnica nº 8/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ, como guia orientativo para o exame de abusividade na elevação dos preços de diversos produtos e serviços que podem ser afetados em razão da pandemia.

Embora a autoridade reconheça a possibilidade de alteração no valor de mercadorias e serviços como expressão da livre iniciativa e em decorrência da variação no volume de oferta e demanda, a SENACON ressalva que o Código de Defesa do Consumidor veda a elevação excessiva de preços de mercadorias ou produtos "sem justa causa". Caso verificada a infração ao Código de Defesa do Consumidor, o que deverá ser analisado caso a caso, a empresa está sujeita a multa administrativa (que pode chegar a R$ 10 milhões).

A fim de avaliar a ocorrência de eventual alta excessiva nos preços de produtos e serviços, a SENACON tem contado com o apoio de entidades especializadas. É o caso, por exemplo, das parcerias firmadas (i) com a Sociedade Brasileira de Economia, Administração e Sociologia Rural (SOBER), que auxiliará nas investigações sobre a prática de preços irregulares em produtos agropecuários; (ii) com a Associação Brasileira de Supermercados (ABRAS), que se comprometeu a estabelecer programas de cooperação para evitar aumentos abusivos de preços no setor; e (iii) com o CADE e a ANP para combate à variação excessiva do preço do gás.

No âmbito do comércio online, a SENACON firmou parceria com Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico ("camara-e.net") para a campanha "Juntos contra Ofertas Abusivas". O projeto visa que os marketplaces trabalhem, inicialmente, com as empresas que fizeram ofertas abusivas no sentido de convencê-las a adequar esses preços e a cessar os abusos. Se isso não for possível, a reclamação será enviada à SENACON.

O PROCON e o Ministério Público, em diversas localidades, também têm efetuado fiscalizações constantes sobre a prática de preços abusivos em estabelecimentos comerciais e expedido recomendações aos fornecedores de setores estratégicos.

Na esfera judicial, medidas também têm sido adotadas para coibir a prática de preços tidos como exorbitantes e para promover a indenização da coletividade e dos consumidores afetados. É o caso, por exemplo, da ação civil pública proposta pela Associação Baiana de Defesa do Consumidor (ABDECON) contra o aumento dos preços de itens sanitários.

Na seara legislativa, tanto no Senado Federal como na Câmara dos Deputados, diversos Projetos de Lei tratam da regulação dos preços durante a pandemia e da criminalização da prática, como é o caso dos PLs nºs 768/2020, 1.087/2020, 1.080/2020 e 734/2020.

Discussões afetas ao setor de energia têm ganhado repercussão em razão do grande número de reclamações atinentes à elevação dos valores das contas de luz. Autoridades e órgãos públicos têm promovido investigações sobre o tema, já tendo o PROCON/SP aplicado multa a companhia de energia elétrica em razão dessa prática, considerando-a abusiva.

Nesse cenário, buscando diluir o reajuste das tarifas a fim de reduzir o impacto nas contas de luz pagas pelos consumidores, assim como conferir maior liquidez às empresas do setor, a ANEEL aprovou a regulamentação da "Conta-covid" que autoriza a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) a realizar empréstimos bancários às distribuidoras de energia até dezembro de 2020. Os empréstimos, com adesão da grande maioria das companhias elétricas, iniciarão no mês de julho.

Por outro lado, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) entende que os empréstimos autorizados pela "Conta-covid" serão prejudiciais ao consumidor, haja vista a possibilidade de ser gerado o desequilíbrio nas contas, o que ocasionará aumentos expressivos nas tarifas de energia nos próximos anos.

Ainda em relação ao setor de energia elétrica, após a revisão da Resolução Normativa nº 878/2020, a ANEEL permitiu a volta dos cortes de energia por falta de pagamento a partir de 01 de agosto, desde que os consumidores sejam avisados com antecedência.

Transporte aéreo

A SENACON editou a Nota Técnica nº 2/2020 traçando diretrizes sobre cancelamento, devolução, alteração e reembolso de passagens aéreas. A autoridade orientou também os consumidores a resolver suas situações específicas com as companhias aéreas através da plataforma http://www.consumidor.gov.br/.

Também foi editada pelo Governo Federal, em 18 de março de 2020, a Medida Provisória nº 925, que, em seu artigo 3º, estabelece que o prazo para reembolso de passagens aéreas será de doze meses, observadas as regras contratadas. O consumidor pode ainda optar pelo crédito para utilização no prazo de doze meses, ficando isento de penalidades contratuais. Ambas as possibilidades – reembolso ou crédito para utilização futura – são válidas para todos os contratos de transporte aéreo firmados até 31 de dezembro de 2020.

Em 15 de julho, referida Medida Provisória foi aprovada pelo Senado na forma do Projeto de Lei de Conversão (PLV) nº 23/2020. Em 06/08/2020, foi publicada no Diário Oficial da União a sanção presidencial ao PLV, convertido na Lei nº 14.034/2020.

Após negociações, em 20 de março, a SENACON e o Ministério Público do Distrito Federal firmaram Termo de Ajustamento de Conduta com diversas empresas aéreas e a Associação Brasileira das Empresas Aéreas, estipulando a flexibilização das regras de remarcação, cancelamento e reembolso de passagens. Dentre os diversos pontos abordados no documento, restou acordada a possibilidade de (i) remarcação da passagem sem cobrança de tarifas e (ii) cancelamento de viagens, com respectivo crédito para utilização no prazo de até um ano, também sem a cobrança de taxas e penalidades. Caso o consumidor opte pelo cancelamento da viagem e pelo reembolso do valor da passagem, este poderá ser feito pela empresa aérea descontando-se as multas e taxas contratuais previstas nas regras tarifárias, no prazo de até 12 meses contados da solicitação do passageiro.

Em razão da situação de força maior, também foi dispensada a necessidade de assistência material por parte das empresas aéreas no caso de fechamento de fronteiras (Seção III da Resolução nº 400 da ANAC), comprometendo-se as empresas a envidar esforços para auxiliar o Ministério das Relações Exteriores em relação a esses passageiros. Houve, por fim, a suspensão da aplicação de multas da SENACON, de qualquer natureza, às empresas signatárias do acordo, pelo prazo de 180 (cento e oitenta) dias.

Em 05 de maio, foi editada pela SENACON a Nota Técnica nº 29/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ, que versa sobre programas de fidelidade no transporte aéreo. No documento, foram levantados diversos questionamentos sobre a expiração da pontuação e de milhas acumuladas durante esse período de cancelamento de voos. A Secretaria, entendendo que os consumidores não estão recebendo todas as informações necessárias, sugeriu notificar a Associação Brasileira das Empresas do Mercado de Fidelização (ABEMF) e as principais empresas do segmento para que essas esclareçam as medidas que estão sendo tomadas para compensar a drástica redução da oferta de passagens aéreas e consequente perda de pontos/milhas por parte dos consumidores.

Remarcação e cancelamento de eventos

A SENACON e o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT) firmaram Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com a Associação Brasileira de Produtores de Eventos (ABRAPE) para regular a remarcação, o cancelamento e o reembolso relativos aos eventos que sofreram influência direta ou indireta da pandemia de COVID-19. O documento é válido para todas as empresas que são associadas à ABRAPE.

Ficou acordado entre as partes que, para todos os eventos originalmente agendados entre 11/03/2020 e 30/09/2020 e que foram ou venham a ser cancelados em razão da COVID-19, será concedido aos consumidores o direito à remarcação do evento, sem custo adicional, nos prazos estabelecidos no acordo.

Entre as medidas previstas no TAC, destaca-se que: (i) a nova data do evento deverá ser amplamente divulgada; (ii) o evento deverá conter as mesmas atrações ou outras do mesmo estilo musical e grandiosidade; (iii) os ingressos adquiridos para os eventos originais serão válidos para o novo evento, sem custo adicional. Na hipótese de o consumidor não poder comparecer na data do novo evento, o TAC prevê alternativamente a possibilidade de transferência do ingresso para um terceiro ou, ainda, de comprovar que não pode comparecer, o que ensejará reembolso. O consumidor poderá, ainda, trocar o ingresso por crédito com a Produtora para utilização em outro evento, ficando o consumidor responsável por eventuais complementações de valores aplicáveis.

Para os eventos cancelados que não forem remarcados no prazo previsto no TAC, e caso o consumidor não opte pela remarcação gratuita ou utilização do crédito acima mencionado, o documento prevê o reembolso de valores, que serão pagos no prazo de 06 (seis) meses a contar da confirmação do cancelamento definitivo do evento ou de sua remarcação, o que ocorrer primeiro. O valor poderá ser devolvido em até 06 (seis) parcelas, sendo permitido o desconto de 20% sobre o valor nominal do ingresso para cobrir despesas preliminares dos produtores. A restituição não incluirá eventual taxa de conveniência paga pelo consumidor.

Ainda, o Governo Federal editou a Medida Provisória nº 948/2020, que dispõe sobre o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e cultura, incluídos shows e espetáculos, em razão do estado de calamidade pública. Referida Medida Provisória prevê, entre outros pontos, que, na hipótese de cancelamento de eventos, o prestador de serviços não está obrigado a reembolsar o consumidor, desde que lhe assegure (i) a remarcação do serviço; (ii) a disponibilização de crédito para uso ou o abatimento na compra de serviços futuros da mesma empresa; ou (iii) formalize acordo com o consumidor.

Em caso de reembolso, não serão cobradas taxas ou multas do consumidor, desde que a solicitação seja efetuada no prazo de noventa dias, contados da data de entrada em vigor da Medida Provisória (08 de maio). Ainda, a Medida Provisória dispõe que os prestadores de serviço terão até 12 meses para efetuar a restituição, contados do fim do estado de calamidade.

Em 30 de julho, a Medida Provisória foi aprovada pelo Senado na forma de Projeto de Lei de Conversão (PLV nº 29/2020). O texto seguiu para a sanção presidencial.

Prestação de serviço de ensino

Em 20 de março, a SENACON editou a Nota Técnica nº 14/2020, que versava, em linhas gerais, sobre a suspensão das aulas presenciais em instituições de ensino. Foram sugeridas como soluções pela SENACON, aulas à distância ou o atraso das aulas presenciais para período após o término do isolamento. Naquela ocasião, a Secretaria reforçou que os pagamentos de mensalidade deveriam ser mantidos já que o serviço de prestação de ensino seria realizado à distância, ou então, posteriormente, com ajuste de calendário.

Em 08 de maio, a SENACON, reconhecendo que o período inicial do estado de calamidade se modificou com o tempo, editou nova Nota Técnica sobre o assunto (Nota Técnica nº 26/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ). Nesse novo documento, a Secretaria demonstrou preocupação com a manutenção da qualidade do ensino, com o respeito à carga horária mínima determinada pelo Ministério da Educação (MEC) e com políticas de descontos nas mensalidades escolares, orientando que fossem considerados os casos concretos para definição de descontos.

As orientações da SENACON na NT nº 26/2020 são: (i) que os serviços sejam prestados de maneira adaptada, por meio de aulas digitais ou reposição de aulas, desde que não se comprometa o alcance dos objetivos do contrato; (ii) que seja mantida a qualidade da prestação de serviço e o cumprimento da carga horária mínima; (iii) que haja articulações entre os órgãos de defesa do consumidor e as Secretarias de Educação para uniformização de critérios de qualidade do conteúdo ministrado (ainda que de modo adaptado); (iv) que sejam criados, pelas instituições de ensino, canais de comunicação com os consumidores, tanto para tirar dúvidas quanto para resolução de eventuais conflitos; (v) que sejam adotadas, como primeira alternativa pelas instituições e pelos consumidores, soluções negociadas; e (vi) que eventuais aplicações de descontos nas mensalidades sejam feitas de forma consciente e proporcional, sempre a partir da análise dos casos concretos.

Por fim, a Secretaria endereçou questionamentos ao MEC sobre políticas de análise de qualidade das aulas à distância e sobre a instituição de padrões mínimos de qualidade que devem ser observados durante a ministração de videoaulas.

Também sobre a matéria, o Comitê Nacional de Defesa dos Direitos Fundamentais do Consumidor (CNDD-FC) editou a Nota Técnica nº 02/2020, orientando consumidores e fornecedores da área da educação, bem como reforçando pontos já anteriormente abordados pela SENACON. A Nota Técnica destacou as obrigações e o dever de informação das instituições de ensino perante os alunos/responsáveis, inclusive em relação aos custos e sua eventual redução, nos contratos de Educação Infantil, Educação Básica e Ensino Superior. Abordou, ainda, a orientação a ser seguida nos contratos acessórios, como os relativos a atividades extracurriculares e alimentação.

Autoridades locais também têm abordado o tema para regular e fiscalizar, no âmbito municipal e estadual, as controvérsias. Nos estados de SP, RJ, MG e DF os PROCONs vêm orientando os consumidores a solicitar a planilha de custos operacionais das instituições de ensino para apuração de eventual redução de despesas, a fim de que o desconto proporcional seja aplicado às mensalidades.

O PROCON/SP editou Nota Técnica sobre o assunto, traçando diretrizes para a negociação entre consumidores e instituições, bem como determinando algumas providências imediatas como, por exemplo, a necessidade de suspender os contratos acessórios à mensalidade escolar referentes ao mês de abril/2020 (alimentação e atividades extracurriculares), além de impor como diretriz obrigatória a concessão de desconto nas mensalidades, considerando a situação econômico-financeira da instituição. Como resultado dessa Nota Técnica, o Sindicato dos Estabelecimentos de Ensino do Estado de São Paulo (SIEEESP) firmou acordo com o PROCON/SP formalizando seu compromisso em respeitar as diretrizes do órgão. O sindicato que representa as instituições de ensino superior, SEMESP, também manifestou seu apoio às diretrizes estabelecidas pelo PROCON/SP.

Em âmbito legislativo, diversas leis estaduais foram sancionadas para obrigar as instituições de ensino a conceder desconto nas mensalidades – como ocorrido nos estados do Rio de Janeiro, Ceará e Pará. A constitucionalidade de tais normas ensejou o ajuizamento de ações judiciais por confederações que representam os estabelecimentos de ensino.

Iniciativas similares encontram-se em tramitação perante outros estados, como São Paulo e Espírito Santo, estando ainda pendentes de votação.

Em âmbito judicial, diversas demandas foram propostas visando à concessão de descontos pelas redes de ensino, como é o caso de ações propostas pelo Ministério Público e pela Defensoria Pública em Recife, Maceió, Manaus, Goiás e Santa Catarina.

Prestação de serviço de transporte escolar

A SENACON editou a Nota Técnica nº 33/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ para tratar do serviço de transporte escolar, afetado pela prestação do ensino à distância.

Como medidas para resolução de potenciais conflitos, a SENACON indicou as seguintes recomendações: (i) que sejam oferecidos e aceitos descontos proporcionais aos dias de serviço não prestados, bem como descontos decorrentes da diminuição de custos – tal compensação pode ser aplicada em contrapartida pecuniária futura, após a cessação da situação excepcional de pandemia; (ii) que os consumidores que não sofreram impacto financeiro significativo mantenham os pagamentos aos fornecedores sempre que possível, devendo tais valores ser transformados em créditos para utilização futura ou abatimento nas mensalidades posteriores; (iii) que haja suspensão temporária das cobranças até que haja o retorno da prestação normal de serviços; e (iv) que seja cancelado o contrato, como última alternativa, caso nenhuma das anteriores seja possível.

Prestação de serviços por academias e centros de atividade física

A SENACON editou a Nota Técnica nº 20/2020 a respeito da relação entre consumidores e academias ou centros de atividade física durante o período de isolamento. Além da recomendação de solução extrajudicial de conflitos, a SENACON apresenta como alternativas: (i) oferecer as aulas presenciais e/ou acesso aos equipamentos em período posterior, com a extensão da vigência do contrato; ou (ii) oferecer a prestação de aulas à distância, desde que essa opção seja expressamente aceita pelo consumidor e permitida pelo Conselho Regional de Educação Física.

Se a escolha for por oferecer as aulas posteriormente, as partes devem acordar uma forma de pagamento das mensalidades. Como sugestão da própria SENACON (i) o consumidor pode continuar pagando normalmente as mensalidades e, posteriormente, o contrato será estendido pelo tempo em que ficou suspenso, sem custos adicionais; ou (ii) os pagamentos poderiam ser interrompidos enquanto as aulas estiverem suspensas e depois retomados normalmente.

Sobre a eventual disponibilização de aulas à distância, a SENACON ponderou os riscos de tal prática, anotando ainda que esta modalidade altera a natureza do contrato de prestação de serviço, o que exige nova concordância do consumidor e ajustamento de preços entre as partes. De outro lado, ponderou que as academias não estão obrigadas a fornecer este conteúdo, seja através de sites ou de aplicativos, devendo acordar outras alternativas com os consumidores, se for o caso.

O Ministério Público do Rio de Janeiro e do Espírito Santo têm registrado reclamações de consumidores que relatam a cobrança de taxas por estabelecimentos fechados e as dificuldades no cancelamento do contrato. O MPRJ, inclusive, iniciou investigações contra uma rede de academias a fim de apurar eventuais práticas abusivas.

Preços de medicamentos

O Governo Federal editou a Medida Provisória nº 933/2020, que suspendeu o reajuste anual de preços de medicamentos pelo período de 60 dias. Em 26 de maio, a referida Medida teve sua vigência prorrogada por mais 60 dias pela Câmara dos Deputados.

A Medida Provisória foi alvo de críticas pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), que expediu Nota Pública manifestando seu entendimento quanto à insuficiência da determinação.

Para o Instituto, como a suspensão alcança tão somente o reajuste do teto dos preços listados pela Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos (CMED), ela não impede a elevação dos preços dos medicamentos pelas indústrias, farmácias e distribuidores, ainda dentro da margem máxima estabelecida. Nesse cenário, o IDEC afirma já haver identificado aumento dos preços no mercado.

No âmbito do Poder Legislativo, foi aprovado no Senado Federal o Projeto de Lei nº 1.542/2020, que propõe a suspensão do ajuste anual de preços. O Projeto de Lei seguiu para votação na Câmara dos Deputados.

Planos de saúde

A Agência Nacional de Saúde (ANS) tem adotado medidas para as operadoras de planos de saúde a fim de tutelar o interesse dos consumidores durante a pandemia. Entre as ações já promovidas estão a inclusão do exame para detecção do coronavírus no rol de procedimentos obrigatórios, a revisão dos prazos de atendimento a fim de priorizar o socorro a casos graves, a realização de atendimento de pacientes à distância e a viabilização da implementação da telessaúde.

A Agência buscou firmar acordo com as operadoras de planos de saúde cuja proposta previa a liberação de um fundo de R$ 15 bilhões às empresas em contrapartida à manutenção da assistência a inadimplentes, sem cortes, até 30 de junho de 2020. O acordo foi aceito por um grupo minoritário de operadoras.

A SENACON expediu ofício à ANS e à Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde) com indagações sobre a perspectiva de aumento de preços e de correção dos planos de saúde durante a pandemia.

Ainda nesse sentido, recomendações administrativas por parte do Ministério Público e dos órgãos de defesa do consumidor locais têm sido expedidas, assim como demandas judiciais têm sido propostas, sobretudo com a finalidade de garantir leitos e respiradores nas unidades de saúde de todo o país e de garantir o atendimento integral dos pacientes.

Em âmbito legislativo, o acima mencionado Projeto de Lei nº 1.542/2020, recém-aprovado pelo Senado, propõe a suspensão do reajuste anual dos planos de saúde. Aguarda-se a votação da proposta pela Câmara dos Deputados.

Outras iniciativas federais envolvendo a temática também estão em tramitação e envolvem, sobretudo, o afastamento de restrições de cobertura pelos planos de saúde e a proibição de rescisão ou alteração dos contratos em prejuízo dos consumidores (PL nº 2.113/2020 e PL nº 1.070/2020, por exemplo).

Seguros

A FENACOR, federação nacional que congrega as corretoras de seguro, promoveu movimento para que a cláusula de exclusão por pandemia para os seguros de vida seja ignorada e a cobertura em caso de morte seja assegurada ao consumidor. Vinte e seis empresas, que juntas representam 95% do mercado de seguros, já aderiram ao movimento.

Ainda em relação aos seguros, o Instituto de Defesa do Consumidor (IDEC) manifestou o recebimento de reclamações endereçadas por consumidores que tiveram dificuldade em obter coberturas contratadas via seguro de viagem.

A Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) afirma estar monitorando iniciativas por parte das seguradoras com vistas a garantir tanto os direitos dos consumidores quanto a sustentabilidade das empresas neste momento de crise.

Bancos

A Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) anunciou um pacote de medidas visando reduzir os impactos da pandemia do novo coronavírus sobre a economia. Dentre as medidas, destacam-se a possibilidade de prorrogação dos vencimentos de dívidas, renegociações de débitos e concessões de créditos.

A SENACON enviou à FEBRABAN pedido de esclarecimento sobre referido pacote anunciado, uma vez que reclamações teriam sido formuladas por consumidores relatando dificuldades em obter os benefícios anunciados, bem como alta nas taxas de juros.

Propostas legislativas

Além das iniciativas legislativas acima mencionadas, outras propostas também merecem destaque:

1) Projeto de Lei nº 1.179/2020 convertido na Lei Ordinária nº 14.010/2020 – Regime Jurídico Emergencial e Transitório

O senador Antônio Anastasia apresentou o Projeto nº 1.179/2020, de caráter emergencial, o qual, apesar de não promover alteração nas leis já vigentes (por tratar-se de previsões meramente provisórias), suspende alguns dispositivos legais e altera pontos de Direito Privado.

O Projeto de Lei, que representa um esforço conjunto dos Poderes Legislativo e Judiciário, foi aprovado no Senado Federal e na Câmara dos Deputados após diversas emendas. Na Presidência, recebeu diversos vetos e no dia 10 de junho de 2020 foi convertido na Lei Ordinária nº 14.010/2020.

Além de definir o dia 20 de março de 2020 como o termo inicial dos eventos derivados da pandemia da COVID-19, destacam-se abaixo algumas das medidas sancionadas pela Presidência: (i) a prorrogação da entrada em vigor das sanções administrativas previstas na Lei Geral de Proteção de Dados para o dia 01 de agosto de 2021; (ii) a suspensão dos prazos prescricionais até 30 de outubro de 2020; (iii) a permissão de realização de assembleia geral por pessoas jurídicas de direito privado por meio eletrônicos, até 30 de outubro de 2020; (iv) a suspensão dos prazos para aquisição de propriedade imobiliária nas espécies de usucapião até 30 de outubro de 2020; (v) a permissão de realização de assembleia condominial por meios virtuais, até 30 de outubro de 2020, com equiparação da manifestação de vontade à realização presencial; e (vi) a suspensão até 30 de outubro de 2020 do prazo de arrependimento na hipótese de entrega domiciliar (delivery) de produtos perecíveis ou de consumo imediato e de medicamentos.

2) Projeto de Lei nº 675/2020 – Suspensão e impedimento da inclusão de novos inscritos em cadastros negativos (Veto Presidencial)

O Projeto de Lei nº 675/2020, aprovado pela Câmara dos Deputados e pelo Senado Federal, propunha a suspensão, por 90 (noventa) dias, da inclusão de novos inscritos em cadastros negativos em razão de inadimplência registrada após o dia 20 de março (com aplicação retroativa para remoção de casos incluídos indevidamente).

A suspensão tinha como objetivo a garantia de acesso ao crédito a todos os atingidos pela pandemia.

Em decisão publicada no Diário Oficial em 01/07/2020, o projeto foi integralmente vetado pela Presidência, em razão (i) da insegurança jurídica gerada e ofensa à garantia constitucional do ato jurídico perfeito; (ii) de contrariedade ao interesse público ante o potencial prejuízo do funcionamento do mercado de crédito e eficiência dos sistemas de registro; (iii) de possível consequência negativa ao mercado com desvios, taxas de juros elevadas e restrições de oferta, em violação à livre iniciativa; e (iv) de indevida promoção e incentivo ao inadimplemento e permissão ao superendividamento.

Há diversos outros projetos de lei relacionados aos temas de direito do consumidor, que ainda pendem de aprovação nas Casas Legislativas:

1) Aumento do prazo de arrependimento no caso de contratação de fornecimento de produtos e serviços à distância:
   a. PL nº 2.242/2020 (Câmara dos Deputados)
   b. PL nº 3.215/2020 (Câmara dos Deputados)
   c. PL nº 3.492/2020 (Câmara dos Deputados)
2) Suspensão dos prazos de garantia legal ou contratual:
   a. PL nº 2.386/2020 (Câmara dos Deputados)
   b. PL nº 1.896/2020 (Câmara dos Deputados)
   c. PL nº 3.329/2020 (Câmara dos Deputados)
3) Concessão de linha de crédito a consumidores durante a vigência do estado de calamidade pública:
   a. Limitação da cobrança de juros para todas as modalidades de crédito ofertadas por meio de cartão de crédito e cheque especial: PL nº 1.166/2020 (Senado Federal)
   b. Vedação à cobrança de multas e juros no atraso de pagamento de produtos e serviços: PL nº 1.208/2020 e PL nº 1.209/2020 (Senado Federal)
   c. Programa Nacional Emergencial nas linhas de créditos rotativos: PL nº 2.024/2020 (Senado Federal)
   d. Direito à suspensão da exigibilidade do pagamento de prestações, relativas a empréstimos ou financiamentos bancários: PL nº 2.496/2020 (Câmara dos Deputados)
   e. Teto aos juros remuneratórios e combate aos juros abusivos: PL nº 1.984/2020 (Câmara dos Deputados)
4) Afastamento de cláusula de fidelidade em contratos de consumo:
   a. PL nº 2.021/2020 (Senado Federal).

Este boletim é um informativo da área de Direito do Consumidor de TozziniFreire Advogados.

SÓCIOS RESPONSÁVEIS PELO BOLETIM:

- Patrícia Helena Martins
- Luiz Virgílio Manente
- Claudio Timm
- Gabriela Wink
- Vinícius Berni

Mais informações em: tozzinifreire.com.br/

TozziniFreire Advogados

IMAGENS: CDC, ANA RIVAROLA, MARKUS SPISKE, DAN MEYERS, PIXPOETRY, SIORA PHOTOGRAPHY, VICTOR FREITAS, LUIS MELENDEZ, MICHAEL JIN

Este material não pode ser reproduzido integralmente ou parcialmente sem consentimento e autorização prévios de TozziniFreire Advogados.