



# **A Influência do Coronavírus nos**



## **BENS DE CONSUMO X PRÁTICAS ABUSIVAS**



Comissão de  
Defesa do Consumidor

CAAAC

# A Influência do Coronavírus nos BENS DE CONSUMO X PRÁTICAS ABUSIVAS

O mundo assiste atônito a pandemia causada pelo covid-19. Nesse contexto, nosso objetivo será trazer uma análise sobre o impacto causado por essa crise, frente a vulnerabilidade do consumidor no que diz respeito às práticas abusivas.

Em vista disso, falaremos sobre o direito do consumidor afetado durante a pandemia do COVID19.



## 1 - SERVIÇOS ESSENCIAIS

### 1.1 - FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

a) **Vedação à suspensão do fornecimento de energia elétrica por inadimplência (falta de pagamento) a todos os consumidores urbanos ou rurais, ante a resolução normativa nº 878/2020 da ANEEL, principalmente quanto:**

a.1) **Unidades relacionadas ao fornecimento de energia aos serviços e atividades considerados essenciais;**

a.2) **Locais onde existam pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica, ressaltando que estes locais necessitam de prévio cadastro junto à concessionária de energia, conforme resolução normativa nº 414/2010 da Aneel;**

a.3) **Unidades residenciais de baixa renda; unidades residenciais rurais;**

a.4) **Unidades consumidoras em que a distribuidora suspender o envio de fatura impressa sem a anuência do consumidor;**

a.5) **Locais em que não houver postos de arrecadação em funcionamento (instituições financeiras, lotéricas etc.), ou em que for restringida a circulação das pessoas por ato do poder público competente;**

Nas situações previstas nos tópicos a.4 e a.5 a vedação não se aplica se houver cancelamento voluntário do consumidor da opção de pagamento por débito automático ou de outras formas de pagamento automático. Além disso, é proibida a imposição de multa e juros de mora.

# A Influência do Coronavírus nos BENS DE CONSUMO X PRÁTICAS ABUSIVAS



## 1 - SERVIÇOS ESSENCIAIS

### 1.1 - FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

Além das medidas de vedação de suspensão do fornecimento de energia, as concessionárias devem adotar outras medidas, como:

- I. Preservar e priorizar o fornecimento de energia aos serviços e atividades considerados essenciais;
- II. Atender os pedidos de ligação ou aumento de carga para locais de tratamento da população;
- III. Elaborar plano de contingência específico para o atendimento de unidades médicas e hospitalares e de locais utilizados para o tratamento da população;
- IV. Priorizar os atendimentos de urgência e emergência;
- V. Reduzir os desligamentos programados, mantendo somente aqueles estritamente necessários;
- VI. Intensificar a utilização de meios automáticos de atendimento para o funcionamento do SAC, dispensada a opção de atendimento humano;
- VII. Priorizar a adesão ao serviço público [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) e disponibilizar canais adicionais de atendimento;
- VIII. O restabelecimento do serviço em caso de interrupção ou de suspensão por inadimplemento;

A paralisação de quaisquer serviços ou canais de atendimento deve ser precedida de ampla comunicação à população, devendo tal informação ser mantida em destaque em sua página na internet e adotadas todas providências possíveis para minimizar os impactos.

Na hipótese da suspensão da entrega de fatura mensal na residência do consumidor, deve haver o encaminhamento das faturas eletrônicas ou o código de barras, por meio de canais eletrônicos ou disponibilizá-las em seu site ou aplicativo.

# A Influência do Coronavírus nos BENS DE CONSUMO X PRÁTICAS ABUSIVAS



## 1 - SERVIÇOS ESSENCIAIS

### 1.2 - INTERNET

Anatel e setor de telecomunicações firmaram compromisso público para manter Brasil conectado, visando:

- a) Garantir a continuidade dos serviços;
- b) Dar apoio especial aos serviços de segurança e saúde;
- c) Viabilizar meios alternativos para pagamento das faturas, compatíveis com o regime de isolamento social;
- d) Manter os consumidores bem informados.

Além disso, a ANATEL solicitou às operadoras que aumentassem a velocidade da internet fixa dos seus usuários, além de também requerer que estas liberem WI-Fiem locais públicos para a utilização de não assinantes.

# A Influência do Coronavírus nos BENS DE CONSUMO X PRÁTICAS ABUSIVAS



## 2 - SERVIÇOS EDUCACIONAIS DA REDE PRIVADA DE ENSINO

### 2.1 - ENSINO FUNDAMENTAL, MÉDIO E SUPERIOR

A priori, devido ao MEC estabelecer carga horária mínima para o ano/semestre letivo a ser prestado aos alunos de ensino fundamental, médio e superior, não é cabível a redução do valor da mensalidade e nem a postergação do seu pagamento, por haverem outros meios para a compensação ou substituição da aula presencial.

Ou seja, existem meios de efetuar a prestação de serviço com qualidade equivalente ou semelhante àquela contratada, quais sejam:

**a) Modificação do calendário de aulas, com antecipação de férias e compensação das aulas que seriam ministradas neste período do ano, em momento posterior, não sendo permitido às instituições de ensino realizar cobranças adicionais para ministração destas aulas;**

**b) EAD – ensino à distância. Oferta das aulas na modalidade à distância, garantida o seu adimplemento nos termos da legislação vigente do MEC que prevê carga horária mínima e cumprimento do conteúdo estabelecido;**

**b.1) Nos cursos na área da saúde ou disciplinas de outros cursos que possuem aulas práticas, não é permitido a ministração de aulas práticas na modalidade EAD.**

Após a edição da portaria 343/2020 do MEC que vedava qualquer transmissão de aulas do curso de MEDICINA por meio de vídeo aulas, foi reformada, permitindo apenas a transmissão de aulas EXCLUSIVAMENTE TEÓRICAS via EAD.

# A Influência do Coronavírus nos BENS DE CONSUMO X PRÁTICAS ABUSIVAS



## 2 - SERVIÇOS EDUCACIONAIS DA REDE PRIVADA DE ENSINO

A portaria nº 343/2020 do MEC determinou acerca das possibilidades:

- 1 - Substituição das disciplinas presenciais, em andamento, por aulas online, no período inicial de 30 dias, que pode vir a ser prorrogado, (exceto os cursos na área de saúde).
- 2 - Suspender suas atividades acadêmicas presenciais pelo mesmo prazo.
- 3 - Antecipar o período de férias, alterando seu calendário letivo, desde que respeitem a carga horária do curso.

Em relação à dias de efetivo trabalho escolar e carga horária mínima anual estabelecida, foi promulgada a Medida Provisória nº 934/2020 que prevê:

- 1 - Educação Básica – O estabelecimento de ensino dessa modalidade fica dispensado, excepcionalmente, da obrigatoriedade de observância ao mínimo de dias de efetivo trabalho escolar, desde que cumprida a carga horária mínima anual estabelecida, observadas as normas a serem editadas pelos respectivos sistemas de ensino.
- 2 - Educação Superior – Excepcionalmente, os estabelecimentos que prestarem a modalidade de ensino superior, ficam dispensadas da obrigatoriedade de observância ao mínimo de dias de efetivo trabalho acadêmico, para o ano letivo afetado pelas medidas para enfrentamento da situação de emergência de saúde pública, observadas as normas a serem editadas pelos respectivos sistemas de ensino.

Mais uma vez, os cursos de saúde merecem atenção especial, pois há regras e exceções específicas para estes:

- 1 - Abrevidação Da Duração Dos Cursos De Medicina, Farmácia, Enfermagem E Fisioterapia.
  - a) Cumprimento mínimo de:
    - a.1) 75% da carga horária do internato do curso de medicina;
    - a.2) 75% da carga horária do estágio curricular obrigatório dos cursos de enfermagem, farmácia e fisioterapia.

# A Influência do Coronavírus nos BENS DE CONSUMO X PRÁTICAS ABUSIVAS



## 2 - SERVIÇOS EDUCACIONAIS DA REDE PRIVADA DE ENSINO

### 2.2 - EDUCAÇÃO INFANTIL

Tendo em vista que a educação infantil tem uma formatação de ensino lúdica, sem cumprimento de carga horária e conteúdo específicos, visando de forma geral o cuidado com a criança, por não existirem meios de efetuar a prestação de serviço com qualidade equivalente ou semelhante àquela contratada inicialmente, pode o consumidor:

**a) Ajustar o contrato junto ao fornecedor, com base na previsão de prestação dos serviços com o consequente estabelecimento de descontos ou bolsas nas mensalidades;**

**b) Requerer o cancelamento contratual, ou pedido de desconto proporcional com a restituição total ou parcial dos valores devidos.**

A SENACON emitiu a Nota Técnica n.º 14/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ acerca da prestação de serviços de berçários e creches, prevendo o seguinte:

**a) Não existindo meios de efetuar a prestação de serviço ou de fornecer alternativas ao consumidor deve o fornecedor propor:**

**a.1) Desconto proporcional à economia de custos obtida em decorrência da suspensão forçada das atividades; ou,**

**a.2) Compensação pecuniária futura, após a cessação da crise do covid 19.**

Imperioso ressaltar que é direito do consumidor requerer o cancelamento contratual, ante a não prestação de serviços, sem ônus.

Porém, se propostas outras possibilidades e mesmo assim o consumidor optar pelo cancelamento do contrato, entende-se que são aplicáveis as regras e multas contratuais, sendo atitude prematura no atual contexto, salvo se decorrente de perda de emprego ou receita dos consumidores.

# A Influência do Coronavírus nos BENS DE CONSUMO X PRÁTICAS ABUSIVAS



## 3 - TRANSPORTE AÉREO

Medida Provisória nº 925/2020 com aplicação aos contratos de transporte aéreo firmados até 31/12/2020.

**a) Cancelamento de passagens – reembolso do valor integral referente à compra poderá ser realizado até dezembro/2020.**

**b) Remarcação de passagens – crédito do valor integral da passagem comprada poderá ser utilizado em até doze meses a partir da data do voo contratado.**

Não poderão ser aplicadas qualquer penalidade contratual, bem como, as agências de turismo e plataformas de intermediação respondem solidariamente por problemas nos serviços contratados.



## 4 - AUMENTO ABUSIVO DE PREÇOS

Dois produtos especificamente, o álcool em gel e a máscara N-95, itens esses que tiveram seus preços absurdamente elevados após o coronavírus, chegando a ter uma alta respectivamente de 600% e 350%.

Sob a ótica do CDC, temos que o aumento injustificado constitui-se em prática abusiva, taxativamente proibida por lei, impondo aos contraventores várias penalidades.

Com efeito, o CDC dispõe em seu art. 4ª, caput, que a "Política Nacional das Relações de Consumo tem como objetivo, atender as necessidades dos consumidores, proteção a seus interesses econômicos e melhorar sua qualidade de vida no que diz respeito a saúde".

Além disso, prevê algumas condutas no oferecimento de mercadorias e serviços que caracterizam práticas abusivas e são proibidas nas relações de consumo. Entre as vedações previstas, temos que é proibido aos fornecedores, de acordo com art. 39, incisos:

**V - Exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;**

**X - Elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.**

De igual modo, a Constituição Federal de 1988, em seu art. 173, § 4ª, dispõe que:

**“§4º A lei reprimirá o abuso do poder econômico que vise à dominação dos mercados, à eliminação da concorrência e ao aumento arbitrário dos lucros.”**

# A Influência do Coronavírus nos BENS DE CONSUMO X PRÁTICAS ABUSIVAS



## 4 - AUMENTO ABUSIVO DE PREÇOS

Vale lembrar que tais medidas se fazem necessárias, pois se não houver motivo justificado que autorize o aumento de preços, haverá carência de fundamentação, à vista disso, será considerada pratica abusiva e arbitrária. Vale destacar que essa pratica abusiva vai de encontro a nossa carta magna, assim como as normas previstas no CDC, caracterizando igualmente vantagem excessiva nas relações de consumo.

Isto posto, em consenso com art. 56 desse Código, tais práticas estão sujeitas, de acordo com cada caso, a sanções administrativas, civis e penais previstas em normas específicas, quais sejam:

**I - Multa;**

**II - Apreensão do produto;**

**III - Inutilização do produto;**

**IV - Cassação do registro do produto junto ao órgão competente;**

**V - Proibição de fabricação do produto;**

**VI - Suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;**

**VII - Suspensão temporária de atividade;**

**VIII - Revogação de concessão ou permissão de uso;**

**IX - Cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;**

**X - Interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;**

**XI - Intervenção administrativa;**

**XII - Imposição de contrapropaganda.**

Importa mencionar que tais penalidades necessitam ser aplicadas pelos órgãos competentes, tais como Procon e Ministério Público. Nessa seara, é interessante citar que tais medidas podem ser aplicadas cumulativamente, até mesmo por medida cautelar, antecedente ou incidente de processo administrativo.

Por fim, verifica-se que defender essa classe contra aumentos abusivos vai além da proteção de interesses econômicos, visto que, tem a potencialidade de causar danos não apenas a um indivíduo, mas à toda coletividade.



**Para maiores informações,  
siga-nos em nossas redes sociais:**

 @cdc.oabac

 Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/AC

.....  
Autoria da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/AC.

**Coautoria da presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/AC  
a Dra. Andréia Regina Nogueira – OAB/AC 3.979**

**E do membro da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/AC  
o Dr. Daniel de Araújo Braga- OAB/AC 5.610**



Comissão de  
Defesa do Consumidor

CAAAC

