

# PROCONRS

## Cartilha Relações de Consumo e Pandemia



# Cartilha Relações de Consumo e Pandemia



Esta Cartilha foi elaborada pelo PROCON RS para levar informação aos consumidores sobre seus direitos e deveres, mais especificamente àqueles voltados a este momento excepcional em que estamos vivendo, em virtude da Pandemia do coronavírus.

Como praticamente todas as relações de consumo foram afetadas pela Pandemia e pelas medidas adotadas para contê-la, num cenário em que nem consumidores, nem fornecedores deram causa, cada vez é mais importante o papel dos Órgãos de Proteção dos Direitos do Consumidor, que é a parte mais vulnerável nestas relações. Mas para esse sistema funcionar correta e legalmente é necessário, ainda, esclarecer o consumidor em como buscar essa Proteção: quando acionar, como reclamar e onde encontrar amparo para a Defesa de seus Direitos.

No formato de perguntas e respostas, em linguagem clara e precisa, demos enfoque a pontos específicos e dúvidas recorrentes que surgiram nas relações de consumos em tempos da Covid-19.

**Cristiane Marconato**  
*Diretora Executiva do Procon RS*

## **1. Sou consumidor e estou com problemas. Quando posso buscar ajuda junto ao Procon RS?**

O Procon RS atua para consumidores residentes em cidades que não possuem Procon municipal no estado.

## **2. Posso procurar o Procon RS mesmo tendo Procon no meu Município, por ser um órgão do Estado?**

Não. O Procon RS não tem ingerência sobre outros Procon`s, pois a área de atuação é no município onde o consumidor reside. Eles cuidam das reclamações das pessoas residentes nos seus municípios. A maioria das pessoas pensam que há uma relação de subordinação com os Procon`s municipais, o que não acontece, já que o Procon RS atuam somente onde há falta dos órgãos municipais.

## **3. Em que situação devo usar o Procon RS?**

Quando identificado problemas na relação de consumo que não foi resolvido pelo FORNECEDOR, após conhecimento e oportunidade para solução. O PROCON NÃO ATENDE: 1) indenização por danos morais e/ou lucros cessantes; 2) relações que envolvam aluguéis/locações; 3) demandas que dependam da realização de perícia técnica; 4) revisão de juros bancários. ESSES CASOS DEVEM SER ENCAMINHADOS AO PODER JUDICIÁRIO.

## **4. Como devo proceder neste momento da Pandemia, quando precisar buscar o Procon RS?**

Enquanto durar o período de PANDEMIA da COVID-19 (CORONAVÍRUS), todos os tipos de atendimento Presencial estão suspensos. Portanto, as DENÚNCIAS/RECLAMAÇÕES/DÚVIDAS deverão ser registradas através

do ATENDIMENTO ELETRÔNICO do site [procon.rs.gov.br/atendimento eletrônico](http://procon.rs.gov.br/atendimento_eletronico). **IMPORTANTE** incluir os dados completos do FORNECEDOR, bem como, os documentos de identificação do CONSUMIDOR e comprovante de sua residência. Para dar agilidade à reclamação ou denúncia o consumidor deve descrever detalhadamente todos os fatos que geraram sua insatisfação relacionada ao fornecedor, anexando os documentos que comprovem os fatos alegados: Nota ou cupom fiscal, Ordem de serviço, contratos, pedidos, faturas de cartão de crédito, comprovantes de pagamento, rótulos ou embalagens, recibos, extratos bancários, extratos de consignados, folhetos ou anúncios publicitários, protocolos, entre outros.

## 5. O que acontece se a minha denúncia ou reclamação é incompleta?

NÃO SERÃO registradas/atendidas as reclamações ou denúncias QUE NÃO ESTIVEREM ACOMPANHADAS DOS DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS: RG, CPF, COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA, DOCUMENTOS QUE COMPROVEM OS FATOS ALEGADOS.

## PLANOS DE SAÚDE



## 1. Meu Plano de Saúde deve cobrir exames para detecção de Coronavírus?

SIM. Independentemente do tipo de Plano, ele DEVE COBRIR os exames para diagnóstico de Coronavírus, quando solicitado pelo médico responsável pelo meu atendimento e este entender que tenho suspeita de estar contaminado.

## 2. Tenho que estar internado para ter direito ao exame para detecção de Coronavírus pelo meu Plano de Saúde?

NÃO. Desde que conste na requisição médica solicitando o exame, dito que o paciente é suspeito ou provável contaminado por coronavírus, o exame tem que ser realizado e custeado pelo plano.

### PRODUTOS



## 1. O que fazer ao perceber que um item teve aumento elevado no seu preço?

Ao se deparar com um preço muito elevado de um produto, faça uma denúncia ao Procon de seu Município, e na falta deste, ao Procon RS. O fornecedor não pode elevar o preço dos produtos para se aproveitar da situação de calamidade, pois este tipo de prática é abusiva, está prevista no Código de Defesa do Consumidor. Para isso, você deve comparar com preços anteriores praticados pela empresa, especialmente por meio de recibos e notas fiscais anteriores; comparar com preços praticados pelos concorrentes e verificar se há muita oferta desse produto pelo mercado. Essas informações devem ser levadas ao Procon, quando for feita a Reclamação.

## 2. O que acontece se recebi produto com algum problema?

Se o produto apresentar um vício, desde que esteja na garantia, deverá ser enviado à assistência técnica autorizada e o Fornecedor tem um prazo de, no máximo, 30 dias para resolver o problema. Caso contrário, poderá optar pela troca do produto, cancelamento da compra ou abatimento proporcional do preço, conforme dispõe o parágrafo primeiro do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor.

### **3. Compras pela via internet, cuidados!**

Cuide sempre: endereços de e-mail e sites falsos que direcionam para outros locais na rede; escolher uma loja na qual já tenha comprado ou que tenha boas referências; se são informados dados como endereço, telefone, e-mail, CNPJ, políticas de privacidade e troca e devolução de produtos; pesquisar sobre sua idoneidade nos órgãos de defesa do consumidor e em sites especializados nos quais outros usuários fazem comentários sobre as empresas.

### **4. Se o fornecedor não cumprir o que ofereceu, o que fazer?**

Se o fornecedor entregar o produto incompleto, diferente do ofertado, ou não o entregar, o consumidor poderá exigir o cumprimento da obrigação, aceitando outro produto ou prestação de serviço equivalente ou solicitando o cancelamento da compra e o reembolso do valor. Lembre-se que o PROCON de seu Município pode te ajudar nesta situação. O consumidor pode buscar ajuda do Procon RS se não existir Procon na sua cidade!

### **5. Posso me arrepender de uma compra realizada pela internet ou telefone?**

Realizada a compra, quando a aquisição de produto ocorrer fora do estabelecimento comercial (por telefone, em domicílio, através de internet ou por outro meio similar), caso você se arrependa, estará protegido pelo artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, que permite o cancelamento, no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, contados a partir da data do recebimento do produto. Entre em contato com a empresa pelo site, email ou telefone. Guarde números de protocolos e respostas enviadas. Você pode precisar se não houver o atendimento pelo fornecedor. Nesse caso, procure o PROCON de seu Município. Na falta deste, o Procon RS!

## 6. Existe possibilidade de cancelamento da compra?

O cancelamento de compras de produtos pode ocorrer, conforme o Código de Defesa do Consumidor, nas seguintes situações: art. 18 – Quando for constatado, no prazo de garantia, que o produto adquirido apresentou vício (defeito) e após 30 dias o fornecedor não conseguiu saná-lo; art. 19 – Quando a quantidade for diferente daquela especificada em sua embalagem; art. 35 – Quando não houver o cumprimento à oferta (por exemplo, o não cumprimento do prazo de entrega); art. 49 – Desistência em sete dias se a compra foi realizada fora do estabelecimento comercial (internet, telefone, etc). Para as demais situações, o cancelamento da compra será liberalidade do fornecedor.

## 7. O que fazer diante de propaganda enganosa de produtos?

O consumidor, mais do que nunca precisa ter informações adequadas e corretas. O Procon de seu Município, e na falta deste, o Procon RS pode ser acionado pois tal prática pode configurar crime.

## CANCELAMENTO DE EVENTOS, SHOWS, TEATRO, CINEMA, SERVIÇOS DE VIAGEM

### 1. Comprei ingresso para show, teatro ou cinema e este foi cancelado. O que fazer?

O consumidor terá direito de exigir a devolução dos valores pagos se não for dada pelo fornecedor a possibilidade de remarcação, de utilização do valor pago em outro momento no prazo de 12 meses ou se nenhum outro acordo for realizado. Em 8 de abril de 2020 foi publicada a Medida Provisórias n 948/2020, que possibilita a remarcação, utilização dos créditos ou outro acordo a ser formalizado

com o consumidor. As operações ocorrerão sem incidência de taxa ou multa ao consumidor, e deverão ser solicitadas até o dia 07/07/20. Importante frisar que, o consumidor poderá utilizar o crédito ou a remarcação no prazo de 12 meses, contado da data de encerramento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 006/2020.

## 2. Posso cancelar ou adiar eventos/festas particulares?

SIM. Nesse caso, o fornecedor deve propor alternativas ao consumidor, como por exemplo, prorrogar o evento para uma data futura, sem a incidência de taxa de remarcação. Para os casos em que não seja possível a readequação, o consumidor pode requerer a rescisão do contrato, com restituição do parcial ou total dos serviços devidos. Nestas situações, orientamos que o consumidor seja flexível a receber o valor, para que a empresa seja capaz de atender as pretensões de todos, proporcionando a recuperação econômica. De modo geral, os contratos de prestações de serviços, preveem cláusulas de multa em caso de cancelamento, mas, por força da Pandemia, estas não serão aplicadas.

## INSTITUIÇÕES DE ENSINO



### 1. As instituições de ensino que estão oferecendo aulas à distância deveriam reduzir o valor das mensalidades?

Para que não ocorra a redução no valor das mensalidades as instituições de ensino devem prestar o serviço online sem que haja perda da qualidade, em respeito a carga horária ou a compensação das aulas em momento posterior. Por outro lado, se o plano de ensino não for cumprido, é possível contestar. Nesse sentido, importante que os estabelecimentos educacionais disponibilizem canais de atendimento ao consumidor para esclarecimentos e apresentem planilhas de custo fixos e variáveis. O consumidor que teve sua renda afetada pode buscar negociar um desconto!

## ACADEMIAS DE GINÁSTICA

### 1. Como fica o pagamento da academia de ginástica que frequento, durante a suspensão das atividades?

Pode ser negociado com o estabelecimento que o período em que estiver fechado seja acrescentado, sem cobrança, ao término do contrato. A segunda recomendação é pela interrupção ou redução do pagamento durante a suspensão das aulas.

## TELECOMUNICAÇÕES



### 1. Estou com problemas na internet. Tenho que pagar por um técnico?

O acesso à telefonia fixa e móvel e internet são serviços essenciais e não podem ser interrompidos durante a Pandemia. Antes de realizar reclamação, o consumidor deve primeiro contatar a operadora, relatar o problema, anotar o número de protocolo, e aguardar a solução. Se não der certo, pode reclamar na Anatel (1331) ou no site da plataforma consumidor.gov ou diretamente com Procon de seu Município, ou na falta deste, Procon RS. Se existe falha na prestação do serviço, o consumidor não pode ser cobrado para a realização de uma visita de um técnico, ainda que seja culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

### 2. Nesta época da Covid-19 sou obrigado a pagar minha conta de telefone, celular e internet? E se eu não pagar, as empresas de telecomunicações podem cortar meu serviço?

SIM, nesses tipos de contrato devemos arcar com os valores de maneira integral, pois não houve a edição de qualquer resolução neste sentido. Desta forma, as empresas estão autorizadas a operacionalizar o corte dos serviços se o consumidor não pagar suas faturas.

### **3. E a multa de fidelidade em novos contratos, contrato de permanência, o consumidor deve pagar em caso de cancelamento do contrato?**

SIM, a multa por cancelamento do contrato antes do término do denominado período de permanência deverá ser paga.

## **ENERGIA ELÉTRICA**



### **1. As concessionárias de energia elétrica estão autorizadas a cortar o fornecimento de luz no caso de não pagamento das faturas durante a Pandemia?**

NÃO. No caso de fornecimento de luz, as empresas não podem deixar de prestar o serviço, mesmo no caso de consumidores que estão com contas em atraso. A agência reguladora do setor, ANEEL, proibiu o corte desde 25/03/2020. Esta medida tem validade até 25/06/2020. Todavia, os valores das contas que não foram pagas ainda são devidos, inclusive os juros e a correção monetária.

### **2. Deixei de receber minha fatura de energia elétrica pelo correio, está correto isso?**

SIM, a concessionária de energia elétrica está autorizada a não mais enviar a conta impressa ao endereço do consumidor. Todavia, a empresa deve providenciar a disponibilização da fatura por e-mail diretamente ao consumidor. Pode, também, enviar o código de barras por SMS ou outros meios de canais eletrônicos, ou disponibilizando em seus sites e/ou aplicativos.

### **3. A minha conta de luz pode ser cobrada pela média mensal ou tem que ser feita a leitura pela prestadora?**

As concessionárias podem optar por suspender a leitura de

consumo feita por seus funcionários, quando, então, poderá proceder a cobrança pelo denominado faturamento pela média aritmética do consumo nos últimos 12 meses.

## TELEMARKETING



### 1. Meu telefone não para de tocar, recebendo ligações com ofertas de produtos que não me interessam. O que posso fazer?

Acesse o site [proconbloqueio.rs.gov.br](http://proconbloqueio.rs.gov.br). Você pode cadastrar até 3 números de telefone ligados ao seu CPF. Após 30 dias, passa a valer o bloqueio

Caso receba ligações, efetue denúncia no próprio sistema.

#### **Importante:**

- não vale para ligações de cobrança, apenas telemarketing;
- não vale para envio de mensagem sms, apenas chamadas telefônicas;
- deve conter requisitos mínimos, em especial, o número do telefone que efetuou a chamada.

## SERVIÇOS E EMPRÉSTIMOS BANCÁRIOS E CARTÕES DE CRÉDITO



### 1. Como utilizar meu Banco durante a Pandemia?

Evite ir até seu Banco. Use canais virtuais como internet banking, aplicativos, e-mail e SMS ou efetue contatos por telefone. Os bancos também dispõem de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e de Ouvidoria.

## **2. Posso empréstimo consignado e com o coronavírus minha renda diminuiu, o que posso fazer?**

Nestes casos a pessoa pode tentar renegociar o empréstimo. Mas, é um novo empréstimo, o que quer dizer começar tudo do zero. E isso pode resultar em aumento da taxa de juro, tempo de pagamento, e da dívida. Por isso é importante refletir sobre a real necessidade.

## **3. Coronavírus afetou meu trabalho, e acho que não vou conseguir pagar o cartão de crédito. O que posso fazer?**

Se você não tiver condições de pagar sua fatura de cartão de crédito a primeira atitude a ser feita é entrar em contato com a operadora do cartão pelos canais de atendimento disponíveis e negociar uma proposta de parcelamento da fatura. Caso isso não seja feito, o consumidor deve estar ciente de que a operadora pode realizar procedimento chamado de “parcelamento automático”, conforme previsto em regulação sobre o assunto.

## **4. Se eu realizar o pagamento do mínimo da minha fatura de cartão, o que pode acontecer?**

Sempre que a pessoa não paga o total da sua fatura do cartão, ela entra no chamado crédito rotativo do cartão. Essa forma de crédito é fornecida diretamente na fatura do cartão, e serve para o parcelamento da dívida da fatura. Reforçamos que nesse caso a pessoa deve entrar em contato com a operadora do cartão para fazer o parcelamento dessa dívida do crédito rotativo.

## **5. Deixei de pagar minhas contas mensais por causa do coronavírus. Vou ter que pagar juros pelo atraso?**

Os juros e prazos para pagamento das dívidas não foram suspensos por conta do coronavírus. Então, é importante negociar essas dívidas e colocar as contas em dia.

## 6. Estou com contas em atraso e estão me ligando cobrando. Isto pode?

SIM. É possível que seja feita essa cobrança. O que não pode acontecer são ameaças, constrangimentos ou qualquer outra atitude que exponha a pessoa ao ridículo.

### DICAS IMPORTANTES

#### 1. Cuidado com golpes na internet:

Não clique em links desconhecidos.

Não preencha formulários online desconhecidos, com seus dados pessoais.

Somente faça download e instalação de aplicativos para celular de lojas oficiais (Google Play e Apple Store).

Lembre-se de sempre limpar e desinfetar os seus equipamentos.

#### 2. Cuide de suas finanças:

Você usa cartão de crédito? Lembre-se:

Faça um esquema para suas compras. Planeje. Veja se seu orçamento do mês será suficiente;

Não gaste mais do que ganhe.

Evite compra por impulso, principalmente durante o distanciamento social!

Avalie antes de comprar. Parcelas pequenas, quando somadas, ficam grandes e causam um grande susto na hora que a fatura chega!



Não esqueça que temos contas fixas. Defina o que é gasto essencial e o que é supérfluo, e o que pode ser cortado ou reduzido.

Evite pagamentos mínimos e parcelamentos. Os juros do cartão de crédito são altíssimos!

### 3. Fique atento aos preços atualizados de produtos em geral e combustíveis:

Baixe o aplicativo **MENOR PREÇO NOTA FISCAL GAÚCHA** e você poderá consultar preços atualizados de combustíveis e produtos em geral, incluindo os itens essenciais para prevenção da COVID-19 (álcool em gel, água sanitária, máscaras e luvas).