

## NOTA TÉCNICA PROCON/TO Nº 002/2020

**O SUPERINTENDENTE DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON/TO**, no uso de suas atribuições, através do Ato de Nomeação ATO Nº 599 - NM, Diário Oficial do Estado nº: 5.097, de 23 de abril de 2018, ainda, pelo artigo 105 da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 e Decreto Estadual nº: 5685/1992.

CONSIDERANDO que a Organização Mundial da Saúde (OMS) elevou a classificação do novo coronavírus (SARS-CoV-2) para pandemia e das determinações de isolamento social a toda população brasileira;

CONSIDERANDO que a situação emergencial em que o país se encontra em virtude da necessidade de medidas temporárias de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus – COVID19;

CONSIDERANDO a declaração de Estado de Calamidade Pública em todo o território do Estado do Tocantins, conforme Decreto Estadual nº 6.072, de 21 de março de 2020, publicado no DOE nº 5.567;

CONSIDERANDO o teor do disposto na Nota Técnica nº 14/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ, da Secretaria Nacional do Consumidor, vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, que orienta os membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO que a vida, a saúde, a segurança e a paz são bens jurídicos inalienáveis e indissociáveis do princípio da dignidade da pessoa humana (art. 4º, caput do CDC);

CONSIDERANDO que o artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal estabelece que a defesa do consumidor é dever do Estado, assim como o seu artigo 170, inciso V, prescreve que a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem, por fim, assegurar a todos a existência digna, mediante observação do princípio da defesa do consumidor, dentre outros;

CONSIDERANDO que a determinação da suspensão das atividades visa preservar a saúde e segurança dos consumidores, dos fornecedores e seus funcionários e da população como um todo, tendo em vista o estado de calamidade pública decretado em razão da pandemia do COVID-19.

CONSIDERANDO os impactos econômico-financeiros advindos da situação emergencial acima descrita;

CONSIDERANDO a necessidade de se pensar nos interesses da coletividade e tentar preservar o equilíbrio nas relações de consumo;



CONSIDERANDO o Decreto de nº 6.072, de 21 de março de 2020 que proíbe de se realizarem atividades e serviços privados não essenciais, bem como o fechamento de shopping centers, centros comerciais, galerias, feiras, bares e restaurantes;

CONSIDERANDO o Decreto de nº 6.065, de 13 de março de 2020 que determinação a suspensão do funcionamento das escolas, universidades e demais estabelecimentos de ensino, público ou privados, em todo o Estado do Tocantins;

CONSIDERANDO que trata-se de uma situação passageira, e com o retorno dessas atividades, será primordial para garantia de continuidade das atividades e fiel cumprimento dos contratos, que os mesmos estejam funcionamento como estavam no ato da contratação e, para tal, precisamos de cooperação mútua.

CONSIDERANDO a necessidade de esclarecer dúvidas frequentes dos consumidores e fornecedores, bem como de preservar a harmonia nas relações de consumo;

Vem por meio desta NOTA TÉCNICA, orientar os direitos dos consumidores, nos termos abaixo aduzidos:

1. O Procon Tocantins orienta a todos os consumidores que, num primeiro momento, tentem entrar em acordo com os fornecedores de produtos ou serviços contratados no sentido de remarcar/reagendar as datas de eventos, festas, casamentos, viagens, comemorações das mais diversas para um período posterior;
2. Os serviços educacionais caracterizam-se como contratos de trato sucessivo (de natureza contínua e renovável) de modo a permitir, inclusive, a possibilidade de compensação futura de eventual aula suprimida neste momento, conforme a seguir: a) oferecer as aulas presenciais em período posterior, com a consequente modificação do calendário de aulas e de férias ou; b) oferecer a prestação das aulas na modalidade à distância ou on line, garantida o seu adimplemento nos termos da legislação vigente que prevê carga horária mínima e cumprimento do conteúdo estabelecido, no caso do ensino superior.
3. Assim, a primeira vista, os consumidores não fariam jus a tal suspensão dos pagamentos, se considerado que não haverá supressão do serviço, mas, sim, a mudança na sistemática/metodologia adotada, de modo que está medida adotada por questão extraordinária não deve ser considerada quebra de contrato. Sob a óptica financeira há o entendimento de que a mensalidade paga a cada mês, corresponde, em verdade, a uma parcela do valor do custo total do ano ou semestre letivo;
4. Quanto as atividades de ensino-aprendizagem infantil e complementar que não estão compreendidas no ensino regular tais como berçários, atividades integrais, escolinhas de artes, futebol, dança, natação, e afins, em que não se trata especificamente de cumprimento de conteúdo acadêmico, mas sim de atividades de desenvolvimento e de acompanhamento da socialização da criança, que sejam negociados de maneira que os fornecedores observem as situações pontuais e não realizem práticas abusivas;



5. Sugerimos, que se houver uma prorrogação do período de quarentena, de modo a inviabilizar a prestação do serviço em momento posterior no ano corrente, será necessário ajustar o contrato, com base na previsão de prestação dos serviços. Assim, um contrato de prestação de serviço cotinuado, inviabilizado pelas medidas de isolamento, o consumidor pode, por exemplo, propor que o valor por ele pago no período de suspensão dos serviços, seja integral ou parcial, seja abatido posteriormente, por meio de descontos ou bolsas;
6. Sugerimos aos fornecedores que nos casos de remarcação, a entrega de vouchers com os créditos dos valores pactuados, sejam com um prazo de validade não inferior a 12 meses a contar da data de renegociação, tendo em vista a impossibilidade momentânea de se estabelecer o serviço, ante o estado de calamidade pública decretado de forma federal e estadual;
7. Sugerimos que nos casos de cancelamento, os reembolsos sejam realizados em prazo não superior a 12 meses a contar da data de negociação, de forma a não prejudicar o consumidor quanto seu direito de ressarcimento dos valores efetivamente pagos, bem como, diante da atual situação econômica, de forma a garantir que o estabelecimento possa reativar suas atividades de forma equilibrada;
8. Em tempo de pandemia do COVID-19 o Procon Tocantins orienta os consumidores e fornecedores a manterem a calma e buscarem soluções justas e de bom senso;
9. Portanto, as soluções poderão ser baseadas em dois fundamentos: i) garantir a prestação do serviço, ainda que de forma alternativa, quando for o caso, como primeira alternativa de solução; ii) garantir ao consumidor que, nos casos em que não houver outra possibilidade, seja feito o cancelamento ou desconto do contrato com a restituição parcial ou total dos valores devidos, com uma sistemática de pagamento que preserve o direito do consumidor mas não comprometa economicamente o prestador de serviço.
10. Finalmente, de maneira a proteger e resguardar os direitos dos consumidores, bem como, em manter o equilíbrio na relação de consumo, ressaltando que o consumidor é a parte mais vulnerável da cadeia de consumo, vem este órgão declarar através da referida Nota Técnica, que se constatando práticas abusivas por parte dos fornecedores, o Procon Tocantins tomará as providências e medidas cabíveis, analisando caso a caso, monitorando, coibindo e penalizando quaisquer práticas neste sentido.

Palmas/TO, 27 de março de 2020.

**WALTER NUNES VIANA JÚNIOR**

Superintendente de Proteção e Defesa do Consumidor  
PROCON/TO

