

## NOTA TÉCNICA Nº 004-2020

**DIREITO DO CONSUMIDOR. CORONAVÍRUS – COVID19 – ORIENTAÇÕES GERAIS TEMPORÁRIAS - REMARCAÇÃO - ADIAMENTO - MENSALIDADES E PRESTAÇÕES – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO , EVENTUAIS, CONTÍNUO.**

A Secretaria de Justiça e Direitos Humanos do Estado de Pernambuco através da Gerência Geral da Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/PE, em cumprimento de suas atribuições legais,

Considerando 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 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 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 as constantes medidas tomadas pelo governo brasileiro em conjunto com os ministérios da saúde, da economia, da habitação, etc;

Considerando a determinação da suspensão do funcionamento das escolas, universidades e demais estabelecimentos de ensino, público ou privados, em todo o Estado de Pernambuco,

Considerando a determinação da suspensão, a partir do dia 21 de março de 2020, do funcionamento de todos os shopping centers e similares localizados no Estado de Pernambuco e determinando que os restaurantes, lanchonetes e similares, localizados nestes estabelecimentos comerciais, poderão funcionar exclusivamente para entregas em domicílio;

Considerando a determinação, a partir do dia 21 de março de 2020, de que as praias localizadas no Estado de Pernambuco apenas poderão ser frequentadas para a prática de atividades físicas individuais, tais como caminhadas e corridas, mantida a distância entre pessoas recomendada pela autoridade sanitária, sendo nelas vedado qualquer tipo de comércio;

Considerando a determinação da suspensão, a partir do dia 22 de março de 2020, do funcionamento todos os estabelecimentos de comércio e de

prestação de serviços, exceto os estabelecidos no Decreto nº48.834 e 48.836 de 22 de março de 2020;

Considerando todas as medidas de enfrentamento ao Coronavírus previstas na Lei Federal nº13.979/2020, nos Decretos Estaduais nº48.809, 48.810, 48.822, 48.832, 48.833, 48.834, 48.836/2020, nas Medidas Provisórias nº925, 926 e 927 de março de 2020, e demais regras emergenciais ditadas, inclusive a Nota Técnica do PROCON/PE n.004/2020;

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. Inicialmente, vale salientar que a determinação da suspensão das atividades visa preservar a saúde e segurança dos consumidores, dos fornecedores e seus funcionários, ou seja, da população como um todo, tendo em vista o estado de calamidade pública decretado em razão da pandemia do COVID-19.
2. Vale ressaltar que existem contratos celebrados que tem cunho, em regra, eventuais tais como os de atividades de academias de ginásticas, casas de festas, serviços de eventos como aniversários, casamentos, formaturas e comemorações das mais diversas, visando tentar resguardar os efeitos nestas atividades e seus proprietários, pede-se ponderação de ambas as partes na manutenção dos contratos já firmados.
3. Ressalte-se que, diante de uma situação passageira, e que com o retorno dessas atividades, será primordial para garantia do retorno 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.
4. Desta feita, o Procon/PE 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.
5. Sugerimos aos consumidores que os pedidos de cancelamentos total e consequente reembolso dos valores já pagos, apenas seja efetivamente realizado, em último caso, ou seja, se de fato, tornar-se impossível/inviável a continuidade da contratação.
6. Sugerimos aos fornecedores a entrega de vouchers com os créditos dos valores pactuados, inicialmente e preferencialmente, sem um prazo de validade específico,

ou com um prazo de validade não inferior a 12 meses a contar da renegociação, tendo em vista a impossibilidade momentânea de se estabelecer este prazo, ante o estado de calamidade pública decretado de forma Federal e Estadual.

7. Em tempo de pandemia do COVID19 o PROCON Estadual de Pernambuco orienta os consumidores e fornecedores a manterem a calma e a buscarem soluções justas e de bom senso.
8. Desta feita, de maneira a proteger e resguardar os direitos dos consumidores, bem como, 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 abuso por parte de qualquer do fornecedores, o PROCON Pernambuco tomará as providências cabíveis, analisando caso a caso, monitorando e coibindo quaisquer práticas abusivas.

Recife/PE, 24 de março de 2020.

**PEDRO EURICO DE BARROS E SILVA**  
Secretario de Justiça e Direitos Humanos

**FERNANDO MARCONDES DE ARAÚJO LEÃO**  
GERENTE GERAL DO PROCON/PE

**MARIA DANYELLE SENA**  
Gerente de Fiscalização do PROCON/PE  
Matrícula nº 363.778-6