

## NOTA TÉCNICA Nº 005, de 30 de março de 2020.

**DIREITO DO CONSUMIDOR. CORONAVÍRUS – COVID-19 – ORIENTAÇÕES GERAIS TEMPORÁRIAS – SUPERMERCADOS E AFINS.**

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

CONSIDERANDO que os Procons são órgãos estaduais e municipais de proteção e defesa do consumidor, criados especificamente para este fim, com competências, no âmbito de sua jurisdição, para exercer as atribuições estabelecidas pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e pelo Decreto nº 2.181/97, atendendo diretamente os consumidores e monitorando o mercado de consumo local, tendo papel fundamental na execução da Política Nacional de Defesa do Consumidor.

CONSIDERANDO que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à dignidade, saúde e segurança do consumidor, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, de acordo com o art. 4º, caput, do Código de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO que a boa fé, a transparência e a proteção do consumidor são princípios basilares das relações consumeristas e verificando a necessidade de tais princípios serem assegurados ao consumidor, nos termos do artigo 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO que o art. 6º, incisos de I a VI, do Código de Defesa do Consumidor indica ser direito básico do consumidor a proteção da vida, saúde e segurança contra **os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos**; a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a **igualdade nas contratações**; a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e **preço**, bem como sobre os riscos que apresentem; a proteção contra a publicidade enganosa e **abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais**, bem como **contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços**; a **modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais** ou sua revisão em razão de fatos supervenientes **que as tornem excessivamente onerosas**; a **efetiva prevenção** e reparação **de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos**;

CONSIDERANDO que o art. 39 do Código de Defesa do Consumidor estabelece como **Práticas Abusivas, proibindo tais condutas**, dentre outras prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços; **exigir do consumidor**

**vantagem manifestamente excessiva**; colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro); **eleva sem justa causa o preço de produtos ou serviços**; aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido; permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo;

CONSIDERANDO a **possibilidade de incidência da prática de crime contra as relações de consumo** conforme preceitua o art. 61, 66 e 68 do CDC e a incidência das **circunstâncias agravantes** prescritas no artigo art. 76 do Codex em especial se tais crimes forem cometidos em época de grave crise econômica ou por **ocasião de calamidade**; ocasionarem grave dano individual ou coletivo; dissimular-se a natureza ilícita do procedimento; quando **cometidos** por servidor público, ou **por pessoa cuja condição econômico-social seja manifestamente superior à da vítima**; e ainda, se forem praticados em **operações que envolvam alimentos, medicamentos ou quaisquer outros produtos ou serviços essenciais** .

CONSIDERANDO que a inobservância das normas contidas na Lei nº 8.078/1990 e no Decreto nº 2.181/1997 e demais normas de defesa do consumidor, bem como as supostas práticas acima relatadas configuram, em tese, práticas infrativas, assim como condutas típicas criminais, conforme preceitua a lei, e sujeitam o fornecedor às penalidades da Lei nº 8.078/1990, que poderão ser aplicadas pelo Secretário Executivo, isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente a processo administrativo, sem prejuízo das de natureza cível, penal e das definidas em normas específicas;

CONSIDERANDO a previsão de crime contra a economia popular a utilização de qualquer artifício que provoque alta de preços de mercadoria, conforme estabelecido no art. 3º, inciso VI da Lei federal nº 1.521/1951;

CONSIDERANDO a possibilidade de que, diante do aumento da demanda, possa ocorrer aumento abusivo nos valores dos mencionados produtos no mercado alimentício do Estado de Pernambuco, caracterizando oportunismo e especulação, obtenção de lucro patrimonial excessivo em detrimento da outra parte;

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 em quase todos os países do mundo estabelecendo uma situação atípica e alarmante sem precedentes e colocando em risco a saúde de milhões de pessoas, e que, certamente, já está trazendo e trará consequências econômicas e sociais para toda a população mundial;

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 Nacional – ESPIN – declarada na Portaria nº188, de 03 de fevereiro de 2020 do Ministério da Saúde, decorrente da infecção humana pelo do Coronavírus – COVID19, nos termos do Decreto nº 7.616 de 17 de novembro de 2011;

CONSIDERANDO que o direito à alimentação encontra-se preconizado e resguardado entre os direitos sociais que deve ser assegurado a todos, conforme disposto no art. 6º da Constituição Federal;

CONSIDERANDO as bases da Lei de Segurança Alimentar e Nutricional, inserida no ordenamento jurídico mediante a Lei Federal nº 11.406/2006, e regulamentada pelo Decreto nº 7.272/2010, foram estabelecidas políticas e ações para assegurar o direito humano à alimentação adequada e o classificou como direito fundamental do ser humano, inerente à dignidade da pessoa humana e indispensável à realização dos direitos consagrados na Constituição Federal;

CONSIDERANDO ser dever do poder público respeitar, proteger, promover, prover, informar, monitorar, fiscalizar e avaliar a realização do direito humano à alimentação adequada, bem como garantir os mecanismos para sua exigibilidade conforme estabelece o §2º do art.2º da Lei de Segurança Alimentar e Nutricional;

CONDIDERANDO que a segurança alimentar e nutricional consiste na realização do direito de todos ao acesso regular e permanente a alimentos de quali-dade, em quantidade suficiente, sem comprometer o acesso a outras necessidades essenciais, conforme preceitua o art. 3º da Lei nº11.406/2006;

CONSIDERANDO que o artigo 3º, §1º, inciso XII do Decreto Federal nº 10.282, de 20 de março de 2020, em vista ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade e com a finalidade de salvaguardar a sobrevivência, a saúde e a segurança da população, preconiza como atividade essencial a distribuição, a comercialização e a entrega, realizadas presencialmente ou por meio do comércio eletrônico, de produtos de saúde, higiene, alimentos e bebidas;

CONSIDERANDO que o Decreto Estadual nº 48.834/2020, de 20 de março de 2020, do Estado de Pernambuco, em seu art. 2º estabelece: "Fica suspenso, a partir do dia 22 de março de 2020, o funcionamento de todos os estabelecimentos de comércio localizados no Estado de Pernambuco.", apresentando exceções no § 1º deste mesmo artigo, e por isso permitindo o funcionamento de certos setores de fornecimento de produtos e serviços, todos essenciais à sobrevivência de todos;

CONSIDERANDO o caráter essencial e continuado do comércio varejista e atacadista de gêneros de produtos alimentícios, visto que NÃO FOI INTERROMPIDA a prestação de serviços dos supermercados e congêneres, por ser de utilidade pública;

CONSIDERANDO a determinação de isolamento social, decretado pelo Governo do Estado à população Pernambucana, com o intuito de controlar a proliferação descontrolada da doença e minimizar os riscos de contágio, **causou-se nos consumidores a ideia de estocar alimentos, o que vem contribuindo para a falta de determinados produtos nas gôndolas dos supermercados, incutindo-se o sentimento de temor pela possibilidade de desabastecimento;**

CONSIDERANDO as constantes medidas tomadas pelo governo brasileiro em conjunto com os ministérios da saúde, da economia, da habitação, etc, e todas as medidas de enfrentamento ao corona vírus 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 recomendação do MPPE no Inquérito Civil nº02052.000.002/2020;

CONSIDERANDO a **importância de ser regulado o adequado funcionamento das lojas físicas do comércio varejista e atacadista de produtos alimentícios**, enquanto durar o isolamento social, visando mitigar o contágio entre as pessoas, para controle da circulação e disseminação do vírus;

CONSIDERANDO que no exercício de suas atividades, o PROCON/PE poderá expedir NOTAS TÉCNICAS visando orientar e traçar diretrizes para a proteção do direito dos consumidores e preservar a harmonia nas relações de consumo;

Vem por meio desta **NOTA TÉCNICA RECOMENDAR** aos estabelecimentos de comércio varejista e atacadista de produtos alimentícios e de limpeza e higiene do Estado de Pernambuco, bem como a todos os fornecedores de produtos e serviços do Estado de Pernambuco, e às empresas de entrega de produtos e serviços em domicílio, que estão em funcionamento, as seguintes diretrizes:

1. **Todos os fornecedores de produtos e serviços do Estado de Pernambuco, bem como às empresas de entrega de produtos e serviços em domicílio**, na forma do Decreto Estadual no 48.834, de 20 de março de 2020, para que **adotem as seguintes medidas de ordem administrativa**, no que lhes for aplicável, a fim de minimizar e até evitar a proliferação do novo Coronavírus:

1.1. **CONTROLAR O ACESSO DE PESSOAS** às suas instalações empresariais, a fim de evitar presença numérica de seres humanos em condição de aglomeração;

1.2. **DISPONIBILIZAR ÁLCOOL GEL EM SEUS ESTABELECIMENTOS**, para viabilizar a higienização das mãos pelos consumidores, empregados e demais transeuntes, na impossibilidade substituir pelo álcool líquido, ambos a 70%;

1.3. **PROVIDENCIEM A DISPONIBILIZAÇÃO DA SUA ATIVIDADE AOS CONSUMIDORES ATRAVÉS DE ATENDIMENTO EM DOMICÍLIO**, tudo com o fim de evitar o trânsito das pessoas em ambiente público, viabilizando cada vez mais o isolamento social exigido pela atual conjuntura mundial, no sentido de conter a rápida disseminação do novo Coronavírus;

1.4. **ADOTEM MEDIDAS ADMINISTRATIVAS NECESSÁRIAS**, assegurando que os seus empregados, dentre eles os responsáveis pela entrega dos produtos e serviços fornecidos em domicílio, **estejam sem apresentação de qualquer sintoma gripal, devidamente higienizados e com equipamentos de proteção individual**, a exemplo de máscaras de proteção e luvas descartáveis, para fins de minimizar e até evitar a proliferação do novo Coronavírus, e assim salvaguardando a proteção da vida e da integridade física de todos;

1.5. **PROCEDAM A ENTREGA DOS PRODUTOS EM DOMICÍLIO DEVIDAMENTE PROTEGIDOS POR INVÓLUCRO LACRADO;**

2. **NÃO PRATIQUEM AUMENTO ABUSIVO DE PREÇO** de alimentos e produtos de limpeza e higiene, além de outros itens, em especial aqueles mais demandados e dos que estão sendo comumente utilizados para o combate à proliferação viral do COVID-19, a exemplo do álcool líquido, álcool Gel, luvas, máscaras, saponáceos, produtos desinfetantes em geral dentre outros;
3. **NÃO EXIJAM DO CONSUMIDOR VANTAGEM MANIFESTAMENTE EXCESSIVA** nas suas prestações de serviços e no fornecimento de alimentos e produtos de limpeza e higiene, além de outros itens, em especial aqueles mais demandados e dos que estão sendo comumente utilizados para o combate à proliferação viral do COVID-19, a exemplo do álcool líquido, álcool Gel, luvas, máscaras, saponáceos, produtos desinfetantes em geral dentre outros;
4. **REALIZEM SISTEMATICAMENTE A REPOSIÇÃO DE ESTOQUES** em horário anterior ao início de atendimento da loja, ou após o fechamento, bem como, assim que identificar a ausência dos produtos nas gôndolas, a fim de que não haja falta dos produtos antes mesmo de chegarem às prateleiras e gôndolas, para evitar a sensação ao consumidor de desabastecimento;
5. **PROMOVAM DE IMEDIATO REABASTECIMENTO DAS GÔDOLAS E PRATELEIRAS**, em constante trabalho de vistoria dos funcionários repositores, na exata medida de seus estoques, a fim de que não haja prejuízo ao consumidor, de modo a garantir que não se cause a escassez de produtos e alimentos, potencializando as vendas dentro dos limites estabelecidos no item anterior;
6. **ADOTEM MEDIDAS PARA PROIBIR QUE SEUS FUNCIONÁRIOS REALIZEM RESERVA DE PRODUTOS** a determinados clientes, sob promessa de benefícios pecuniários ou por amizade, tendo em vista a desvantagem acometida aos demais consumidores;
7. **ELABOREM PLANO DE RACIONALIZAÇÃO DE VENDAS**, para que possa ser colocado em aplicação, **na medida em que houver a necessidade**, ante uma possível escassez de determinados produtos, que seja feita a racionalização limitando a quantidade de vendas por pessoa, de forma a atender a coletividade, com controle de quantidades limitadas a cada consumidor, atuando-se assim de forma preventiva para evitar o desabastecimento, de modo que se resguarde a garantia da regularidade do fornecimento ao maior número possível de pessoas, com a devida informação clara e ostensiva aos consumidores a cerca da limitação quantitativa;
8. **ESTABELEÇAM ATENDIMENTO DIFERENCIADO PARA AS PESSOAS INSERIDAS EM GRUPOS DE RISCO**, como os idosos e possuidores das demais comorbidades, através da **definição de horário específico e exclusivo** para atendimento destes grupos, e **nos outros horários ampliar a quantidade de caixas preferenciais**, ou tornar todos preferenciais para que essas pessoas demorem o mínimo de tempo possível dentro do

estabelecimento, havendo ampla divulgação nos canais de comunicação físicos e/ou virtuais;

9. **LIMITEM QUANTIDADE DE CLIENTES DENTRO DO ESTABELECIMENTO AO MESMO TEMPO**, condicionando a entrada a determinado número de pessoas, devendo-se considerar a área do espaço físico da loja e a quantidade de funcionários em atendimento, com vistas a buscar diminuir a circulação de consumidores e o tamanho das filas nos caixas;
10. **DISPONIBILIZEM A VENDA VIRTUAL**, na medida do possível e dentro das condições do estabelecimento, por intermédio de sites e/ou aplicativos de entrega a domicílio ou sistemas de *delivery*, incentivando aos consumidores sua utilização, como forma de evitar a ida presencial aos estabelecimentos;
11. **PROMOVAM A INDICAÇÃO VISUAL DA DISTÂNCIA MÍNIMA** de 1 (um) metro, ou 1,5 (um metro e meio) metro a ser observada entre os consumidores durante o tempo de espera nas filas, se inevitável as mesmas, a exemplo de utilização de placas sinalizadores verticais ou horizontais afixadas no chão, a fim de evitar proximidade e contato entre os consumidores;
12. **ASSEGUREM O MÁXIMO DE PROTEÇÃO JUNTO AOS CLIENTES E COLABORADORES**, com obrigatoriedade de protocolos de controle sanitário, intensificando a limpeza de balcões, maçanetas, suporte de carrinhos e alças de cestinhas, comumente utilizados para transporte de produtos, **DISPONIBILIZANDO EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL – EPIS PARA OS FUNCIONÁRIOS DA REDE**;
13. **DENTRO DAS POSSIBILIDADES que sejam INSTALADAS PIAS EM LOCAIS VISÍVEIS E DE FÁCIL ACESSO** aos consumidores e colaboradores, no interior das lojas, para que possam promover a **higienização das mãos através da lavagem com água e sabão, sempre que necessário**;
14. **PROMOVAM ORIENTAÇÃO AOS CONSUMIDORES PARA CONSUMO CONSCIENTE**, através das redes sociais do estabelecimento, cartazes afixados nas lojas, panfletos distribuídos em loja, bem como através do sistema de som existentes nos interiores das lojas, com comunicação assertiva e educativa sobre as precauções quanto ao Coronavírus,;
15. **DISPONIBILIZEM FUNCIONÁRIO PARA ESPECIAL ATENÇÃO AOS CONSUMIDORES DO SETOR DE HORTIFRUTIGRANJEIRO, ORIENTANDO-OS PARA QUE NÃO CHEIEM AS FRUTAS E VERDURAS E EVITEM TOCAR OS PRODUTOS E DEVOLVÊ-LOS À GÔNDOLA**;
16. **PROMOVAM A INSTALAÇÃO DE DISPENSADOR DE ÁLCOOL EM GEL NA ENTRADA DOS ESTABELECIMENTOS**, bem como em cada caixa de pagamento, e no setor de hortifrutigranjeiro, com o intuito de limpeza recorrente das mãos dos consumidores e colaboradores;

17. Em tempo de pandemia do COVID-19 o PROCON Estadual de Pernambuco orienta os consumidores e fornecedores a manterem a calma e buscarem atitudes assertivas no combate ao Coronavírus e o uso do bom senso;
18. Desta feita, 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 constatadas práticas abusivas por parte dos fornecedores, o PROCON PE tomará as providências e medidas cabíveis, analisando caso a caso, monitorando, coibindo e penalizando quaisquer práticas neste sentido.

Recife/PE, 30 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