



NOTA TÉCNICA Nº 006/2020

Dispõe sobre a composição de conflitos nas relações de consumo decorrentes da pandemia mundial do coronavírus (covid-19)

1. Introdução.

O PROCON/SC, no cumprimento do dever de promover a Política Estadual de Defesa do Consumidor e face à necessidade de fixação, no âmbito do Estado de Santa Catarina, de entendimento sobre a composição de conflitos nas relações de consumo decorrentes da pandemia mundial do coronavírus (covid-19) e frente à necessidade de informar aos consumidores e fornecedores destes produtos sobre os seus direitos e deveres, resolveu editar a presente **NOTA TÉCNICA**, nos termos que seguem.

2. Do Direito.

A situação extraordinária de calamidade pública, reconhecida pelo Governo federal e pelo Governos Estadual, em decorrência da pandemia mundial causada pelo Coronavírus (covid-19) demonstra de modo inequívoco, a superveniência de evento de força maior em escala monumental, afetando de forma generalizada, praticamente todas as relações de consumo.

Tal situação resultou na interrupção de milhares de contratos entre consumidores e fornecedores, sem que possa ser imputado culpa a qualquer uma das partes. Isso porque, não se pode atribuir o nexo de causalidade à nenhuma das



partes, já que nenhuma delas deu causa ao fenômeno irresistível e inevitável que se espalha em proporções assustadoras.

O quadro atual apresenta uma interrupção forçada de um número tão grande de relações de consumo que passa a exigir dos órgãos de proteção e defesa do consumidor, uma visão e uma estratégia diferentes, a fim de garantir a eficácia no atendimento à parte vulnerável da relação de consumo.

Dada a excepcionalidade do cenário atual, a qual afeta de uma só vez todas as relações de consumo, acentuando assim um desequilíbrio entre consumidores e fornecedores, o PROCON/SC orientado pelos princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, está atuando para compatibilizar a proteção do consumidor com a necessidade da continuidade do desenvolvimento econômico, sempre com base na boa-fé objetiva, buscando harmonizar e equilibrar os interesses dos participantes das relações de consumo.

Essa conduta busca justamente atender aos interesses do consumidor, haja vista que, estabelecidos parâmetros de negociação dentro do princípio da razoabilidade, aumenta a possibilidade de êxito nos acordos extrajudiciais.

Nessa esteira, o PROCON/SC ao mesmo tempo em que reafirma o seu compromisso em resguardar os direitos dos consumidores, no atual cenário, estabelece diretrizes para negociação com os fornecedores, com objetivo de garantir a eficiência e êxito nos atendimentos.

Vale registrar que o cenário de pandemia, somado à declaração do estado de calamidade pública, afasta tanto a culpa, quanto o nexo de causalidade em relação ao fornecedor, logo, não há como equiparar a situação atual à previsão



empresarial do chamado risco do negócio. Assim, o equilíbrio, o bom senso, a boa vontade e a boa fé devem prevalecer.

Nessa senda, o PROCON/SC opina como opção aos consumidores a conversão do serviço em crédito para ser usufruído em momento posterior, a escolha do consumidor, sem a imposição de qualquer multa ou outra forma de penalização, tampouco retenção de parte do valor. Já os serviços que puderem ser prestados a distância, não precisarão ser interrompidos.

O PROCON/SC reafirma mais uma vez o seu compromisso com os consumidores catarinenses e informa que maximizará esforços para que aquelas pessoas que tiverem seus direitos afetados por fatores externos, pelo prazo de 12 (doze) meses após vencida a pandemia e encerrado o decreto de calamidade, isentos de qualquer penalidade contratual, possam exercer o direito de escolha entre:

- 1) o reagendamento do serviço contratado;
- 2) a substituição por outro produto ou serviço equivalente;
- 3) a utilização de crédito para ser consumido na mesma empresa.

Também diligenciará junto aos fornecedores o direito ao reembolso dos valores adimplidos, no entanto, a ser efetuado após o encerramento do decreto de calamidade e vencida a pandemia do coronavírus (covid-19).

3. Conclusão



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO
ECONÔMICO SUSTENTÁVEL
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON/SC



Face ao exposto, o PROCON/SC sugere como opção aos consumidores catarinenses a conversão do serviço em crédito para ser usufruído em momento posterior, a critério do consumidor, sem a imposição de qualquer cobrança de taxa, multa ou outra forma de penalização, como retenção de parte de valor. Outrossim, os serviços que puderem continuar a ser prestados a distância não precisarão ser interrompidos.

Por fim, frisa que em hipótese alguma serão toleradas práticas abusivas e de má fé, conduta esta veemente repugnada por esta Diretoria.

Florianópolis (SC), 27 de março de 2020.

Tiago Silva
Diretor do PROCON/SC