



## PROCON MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE

### NOTA TÉCNICA

A Diretoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon BH) vem a público, ante a decretação pela Organização Mundial de Saúde (OMS) de pandemia do coronavírus (COVID-19), orientar a população de Belo Horizonte sobre problemas relacionados às relações de consumo, a fim de esclarecer possíveis inconvenientes advindos desta crise de saúde que ora se instala.

Primeiramente, o Procon Belo Horizonte informa a suspensão - por tempo indeterminado - do atendimento presencial nos postos situados na Sede (Rua dos Tupis), unidade Barreiro, “BH Resolve” e Câmara Municipal de Belo Horizonte. Tal medida visa minimizar a disseminação do contágio entre a população e melhor salvaguardar a saúde, segurança e bem-estar de consumidores e servidores municipais.

Entretanto, o corpo de funcionários deste órgão continua à disposição dos consumidores, recebendo reclamações, denúncias, comunicações e demais sugestões através do endereço de e-mail: [procon@pbh.gov.br](mailto:procon@pbh.gov.br).

No intuito de preservação do melhor interesse dos consumidores, informa-se que: reportadas violações de direitos de consumo através do canal de e-mail, o Procon encaminhará agentes de fiscalização ao local indicado para averiguação das denúncias, lavrando autos de infração sempre que o caso exigir.

A ideia é que se estabeleça um monitoramento conjunto entre Procon e população, através dos canais de comunicação, a fim de inibir práticas abusivas que prejudiquem o consumidor, que momentaneamente se apresenta mais vulnerável às oscilações do mercado.

A decretação da pandemia de coronavírus (COVID-19) vem causando bruscas mudanças nos padrões de comportamento da sociedade que, para resguardar sua segurança e saúde, passou a ter – por exemplo - de abdicar de compromissos previamente instituídos ou agendados.

Desta forma, o Procon-BH orienta os consumidores que adquiriram passagens - aéreas ou terrestres, para destinos nacionais ou internacionais, para viagens a se realizar após 11 de março de 2020 - a buscar junto às operadoras de transporte **a remarcação ou cancelamento** das passagens ou pacotes **sem a cobrança de quaisquer multas ou taxas de redesignação**. Caso o consumidor não tenha interesse na remarcação da viagem ou seja impossível à empresa realocá-lo em outra data, deverá haver o ressarcimento integral dos valores já pagos.

Tal orientação parte da legislação consumerista vigente e do entendimento de que a exposição da população ao vírus representa risco à vida, à integridade física e à segurança dos consumidores. O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 6º, inciso I, prevê como direito



básico “a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos”.

Superado este ponto, o Procon também alerta o consumidor quanto às possíveis práticas abusivas praticadas pelos fornecedores encarregados dos setores de farmácias, produtos sanitários, planos de saúde, laboratórios médicos e hospitais. Muitas destas práticas estão elencadas no rol de proibição constante do art. 39 do Código do Consumidor; a exemplo de:

*“Art. 39: É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (...)*

*II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes; (...)*

*IV - 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;*

*V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva; (...);*

*VIII - 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);*

*IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994);*

*X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994); (...).”*

Neste sentido, tem-se que o aumento injustificado dos preços para a compra de álcool em gel, máscaras descartáveis, luvas, lenços de papel e outros itens de higienização, muito difundidos e procurados neste momento de prevenção à pandemia de coronavírus, está em desacordo com a legislação responsável pela regulamentação do tema.

No mesmo sentido, apresentamos o art. 4º, inciso “b”, da Lei dos Crimes contra a Economia Popular (Lei Federal 1.521/1951), que tipifica a prática de usura como conduta criminosa, punível com pena de detenção de seis meses a dois anos, além de multa. Vejamos:

*“Art. 4º: Constitui crime da mesma natureza a usura pecuniária ou real, assim se considerando: (...)*

*b) obter, ou estipular, em qualquer contrato, abusando da premente necessidade, inexperiência ou leviandade de outra parte, lucro patrimonial que exceda o quinto do valor corrente ou justo da prestação feita ou prometida. (...)*

*§ 2º. São circunstâncias agravantes do crime de usura:*

*I - ser cometido em época de grave crise econômica;*

*II - ocasionar grave dano individual;”*



O Procon-BH orienta os consumidores no sentido de que também violam a legislação vigente as operadoras de planos de saúde ou laboratórios clínicos que se recusam a autorizar ou realizar os exames “SARoV-2”, principal instrumento hábil a identificar a contaminação por coronavírus.

A responsabilidade do Procon é harmonizar os objetivos de consumidores e fornecedores, sempre de maneira a atingir o equilíbrio contratual. Desta forma, solicita-se ao consumidor que flagrar o aumento abusivo de produtos (como álcool em gel, lenços de papel, luvas ou máscaras descartáveis) ou serviços (como exames laboratoriais) que registre denúncia nos órgãos de defesa do consumidor, preferencialmente apresentando elementos de prova (data, registro fotográfico do preço, nota ou cupom fiscal de compra, nome e endereço do estabelecimento comercial).

Finalmente, em sentido diverso das orientações acima trazidas, mencionamos a Nota Técnica CNDD-FC 001/2020 do Comitê Nacional de Defesa dos Direitos do Consumidor que dispõe, acertadamente a nosso sentir, não constituir prática abusiva a **limitação da quantidade de produtos ou serviços** nas vendas do comércio durante a crise de saúde que ora se instala. Tal se mostra necessário, muitas vezes, para a garantia do abastecimento do mercado e do acesso isonômico de toda a população aos itens mais demandados, de forma a atender de maneira equânime aos anseios de toda a comunidade.

Salienta-se que em qualquer dos casos de violação de direitos mencionados ao longo desta nota, o Procon-BH orienta ao consumidor que, **antes de qualquer outra medida, tente entrar em contato diretamente com o fornecedor para a negociação de soluções à sua demanda.** Esta negociação direta permite que consumidor e fornecedor encontrem – dentro dos limites da razoabilidade esperados neste contexto de crise social – um acordo que resguarde os interesses de todas as partes envolvidas, na medida de sua necessidade.

Caso não se mostre possível - por qualquer razão - esta negociação direta, a Diretoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon BH) reforça se colocar à inteira disposição da população de Belo Horizonte para a intermediação dos conflitos oriundos da instabilidade gerada pela pandemia do Coronavírus (COVID-19). Para tanto, reitera-se o pedido de que os munícipes entrem em contato através do endereço de e-mail [procon@pbh.gov.br](mailto:procon@pbh.gov.br), para que este órgão possa dar seguimento às reclamações formuladas.

Belo Horizonte, 20 de março de 2020.

---

Felipe Santos Ferreira – BM: 114262-1  
Diretor Procon-BH

---

Ana Luiza Coutinho de S. Andrade – BM:122307-9  
Assessoria