



PROCON MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE

NOTA TÉCNICA 003/2020

A Diretoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon BH) vem a público, ante a manutenção da determinação do isolamento da população em razão da pandemia do Coronavírus (COVID 19), trazer novas orientações aos cidadãos de Belo Horizonte acerca de temas que possam vir a ser objeto de conflitos entre consumidores e fornecedores.

Atuação do Procon Municipal durante a pandemia e canais de comunicação com a população:

Nos termos do Decreto Municipal 17.298/2020, editado pelo prefeito de Belo Horizonte, Alexandre Kalil, e da portaria 009/2020 editada pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico (SMDE), o Procon Belo Horizonte reitera a **suspensão por tempo indeterminado** das atividades de **atendimento ao público** nos postos situados na Rua dos Tupis (sede), 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.

No entanto, o corpo de funcionários deste órgão continua à disposição dos consumidores, recebendo denúncias, dúvidas e/ou pedidos de esclarecimentos através do endereço de e-mail: procon@pbh.gov.br.

Havendo indícios da prática de infrações de consumo por fornecedores (sejam eles pessoas físicas ou jurídicas), o Procon BH continuará encaminhando seus agentes de fiscalização para averiguação das atividades denunciadas, lavrando autos de infração sempre que o caso exigir, podendo culminar com a consequente aplicação de multa ao infrator.

A ideia é que se estabeleça um monitoramento conjunto entre Procon e comunidade 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.

O Procon BH orienta os consumidores no sentido de que, **antes de tomar qualquer providência judicial, tentem 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) orienta os munícipes a registrar suas reclamações no endereço eletrônico www.consumidor.gov.br, canal instituído pelo governo federal para monitoramento das violações de consumo. Ainda, caso não haja êxito nas negociações feitas



através do mencionado canal, sugere-se que o consumidor aguarde o retorno das atividades de atendimento do Procon BH ao público, para que então procurem este órgão para ajuizar os procedimentos administrativos respectivos e dar seguimento às solicitações formuladas.

Em tempo, informa-se que não haverá qualquer prejuízo ao consumidor, já que por força do Decreto Municipal 17.298/2020 estão suspensos todos os prazos pertinentes a processos administrativos de competência do Procon BH, incluindo quaisquer prazos para apresentação de reclamações, defesas ou interposição de recursos.

Uso de Máscaras e outras limitações:

Passou a valer na última quarta-feira (22) Decreto Municipal (17.332/2020) determinando a obrigatoriedade do uso de máscaras ou outra cobertura sobre o nariz e a boca em todos os espaços públicos, equipamentos de transporte público coletivo e estabelecimentos comerciais, industriais e de serviços no Município de Belo Horizonte.

O decreto determina que os estabelecimentos impeçam a entrada e permanência de pessoas que não estiverem protegidas pela máscara ou outra cobertura sobre nariz e boca.

Determina ainda que os fornecedores afixem em suas lojas cartazes informativos (nos moldes do modelo disponibilizado no site da PBH) sobre a forma de uso correto das máscaras e o número máximo de pessoas permitidas simultaneamente no interior do estabelecimento, de modo a evitar aglomerações.

O número máximo de pessoas autorizadas a permanecer simultaneamente no interior dos estabelecimentos deverá observar o máximo de uma pessoa a cada treze metros quadrados de área de venda. Esta regra apenas não será aplicada aos serviços de saúde, clínicas, laboratórios e hospitais, que deverão garantir um raio mínimo de dois metros de distância entre os indivíduos.

A fim de reduzir as aglomerações em supermercados, padarias, mercearias, açougues e similares, o decreto traz também a limitação de admissão de apenas uma pessoa por carrinho ou cesta de compras. O objetivo da medida é, por exemplo, tentar inviabilizar que famílias inteiras vão às compras simultânea e desnecessariamente.

O decreto sugere, ainda, que a entrada de clientes nos estabelecimentos mencionados se dê de maneira controlada por métodos eletrônicos, entrega de cartão numerado no ato da entrada ou qualquer outro procedimento equivalente, desde que seja garantido o controle de circulação de pessoas em seu interior.

O estabelecimento que violar as disposições contidas no decreto poderá ter recolhido e suspenso o Alvará de Localização e Funcionamento (ALF), sem prejuízo de qualquer responsabilização nos âmbitos administrativo, penal ou civil.

Gratuidade para idosos no serviço público de transporte coletivo:

O Decreto Municipal 17.332/2020 suspendeu, a partir do dia 20 de abril de 2020, a gratuidade no serviço público de transporte coletivo por ônibus do município para pessoas com mais de sessenta e cinco anos de idade nos horários de alta demanda de passageiros, a saber: os períodos



compreendidos entre 05:00 (cinco horas) e 08:59 (oito horas e cinquenta e nove minutos) da manhã e entre 16:00 (dezesseis horas) e 19:59 (dezenove horas e cinquenta e nove minutos).

Tal medida tem vistas a reduzir o número de usuários do serviço público de transporte coletivo que embarcam na mesma faixa de horários, esvaziando o interior dos veículos tanto quanto possível.

Práticas de atividade de esporte e lazer:

A atual redação do Decreto Municipal 17304/2020 (alterada pelo decreto 17325/2020) suspendeu, enquanto perdurar a Situação de Emergência em Saúde Pública, a utilização pela população de praças e outros locais públicos para a prática de atividades de esporte e lazer, coletivas ou individuais, que gerem aglomeração de pessoas.

A fiscalização ficará a cargo dos órgãos de segurança pública, com apoio da Subsecretaria de Fiscalização.

Bancos:

Foram expedidas pelo Ministério Público de Minas Gerais (em 25 de março do presente ano) recomendações às agências bancárias, lotéricas, correspondentes e cooperativas de crédito a fim de nortear as diretrizes do atendimento ao público destes estabelecimentos em tempos de pandemia da Covid-19.

Informa-se ao público que estas instituições deverão operar em expediente reduzido durante o isolamento social, devendo ser afixados avisos em locais visíveis para comunicar aos consumidores o novo horário de funcionamento e os demais canais de atendimento disponíveis (como telelinhas, websites ou aplicativos digitais para telefones celulares).

Durante o horário de funcionamento, os estabelecimentos deverão restringir o atendimento apenas a demandas urgentes, necessárias e não passíveis de resolução através de outras plataformas. Haverá que se observar, ainda, a distância mínima de um metro entre as pessoas, devendo - para tanto - ser fixados marcadores gráficos no chão, paredes ou outro local que julgar visível.

A prioridade no atendimento deverá recair sobre as demandas que versarem sobre programas sociais e serviços assistenciais destinados à mitigação dos impactos econômicos da pandemia. Em seguida, se priorizarão os atendimentos a indivíduos integrantes dos chamados "grupos de risco", portadores de doenças graves e demais grupos prioritários. Em todo caso, a instituição deverá disponibilizar materiais para higiene e desinfecção individual, além de zelar para que tal medida seja levada a cabo pelos frequentadores do estabelecimento.

O Decreto Municipal 17325/2020 veio corroborar as orientações do Ministério Público, determinando que o atendimento ao público em instituições bancárias e casas lotéricas deverá ser feito mediante estrito controle de acesso, de modo a eliminar quaisquer aglomerações nas áreas internas e externas dos estabelecimentos, inclusive com a organização de filas a serem gerenciadas pelas próprias instituições, observado o distanciamento mínimo de um metro entre as pessoas.



Transporte Escolar:

No dia 22 de abril do presente ano, o Ministério Público de Minas Gerais editou recomendação aos consumidores quanto às possibilidades de revisão contratual dos serviços de transporte escolar, orientações que ora transmitimos aos municípios de Belo Horizonte.

A pandemia do coronavírus (COVID-19) veio a alterar a forma de prestação dos serviços educacionais, já que foram suspensas as atividades de aulas presenciais na educação básica (ensino infantil, fundamental e médio) e superior. Assim, alteradas as bases da contratação, exige-se a renegociação da prestação anteriormente convencionada, sempre mantendo em vista os ideais de boa-fé contratual e o equilíbrio na distribuição dos ônus entre fornecedores e consumidores.

A revisão contratual, inclusive, é tida como direito básico do consumidor, previsto no art. 6º, inciso V do Código de Defesa do Consumidor, nas situações em que se tornar o contrato excessivamente oneroso, em decorrência a fato superveniente ao qual não deu causa.

Partindo-se destas premissas, recomenda-se aos fornecedores de serviços desta natureza que enviem aos seus consumidores proposta de revisão contratual para vigorar neste período de suspensão das atividades educacionais. A proposta deve ser enviada no prazo de dez dias e considerar todas as despesas inicialmente previstas ao fornecedor e aquelas que não vieram a ser realizadas durante a crise de saúde que ora se instalou. Após o envio, o consumidor terá os mesmos dez dias para análise e resposta.

Os prestadores de serviços devem considerar, ao elaborar a proposta, que quando as atividades se normalizarem se verificada a redução no número total de viagens contratadas, o equilíbrio econômico e financeiro do contrato será restabelecido mediante abatimento proporcional no preço.

No entanto, é assegurada ao consumidor a opção de rescindir o contrato, caso não concorde com a proposta formulada. Tratando-se a pandemia do coronavírus de hipótese de caso fortuito ou força maior, acometida posteriormente à contratação inicial, não há que se falar em inadimplemento por parte do contratante, não podendo ser cobrado **qualquer valor** a este título, portanto.

Finalmente, caso o consumidor opte pela rescisão contratual e, posteriormente, venha a optar pela celebração de novo contrato, este não deve partir necessariamente das mesmas bases do instrumento anterior.

Belo Horizonte, 24 de abril de 2020.

Felipe Santos Ferreira – BM: 114.262-1
Diretor Procon-BH

Ana Luiza Coutinho de S. Andrade - BM 122.307-9
Assessoria