

Boletim Consumidor: Impacto COVID-19

Tabela atualizada em **06/05/2020** às **12:00**

Governo Federal

Medida	Benefício	Legislação/Notícia
SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor	Empresas não serão multadas, temporariamente, em caso de descumprimento do tempo de espera durante o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).	Portaria nº 156/2020. (clique aqui para acessar)
Suspensão de ajuste anual de preços	Suspende, pelo prazo que de 60 (sessenta) dias, o ajuste anual de preços de medicamentos para o ano de 2020.	Medida Provisória 933/2020. (clique aqui para acessar)
Setor Elétrico	O Governo Federal adotou medidas temporárias emergenciais destinadas ao setor elétrico para enfrentamento do estado de calamidade pública e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da pandemia de coronavírus (covid-19), como a isenção da conta de energia elétrica para consumidores que utilizam até 220 quilowatts-hora (kWh);	Medida Provisória nº 950/2020. (clique aqui para acessar)

<p>Setores de Turismo e Cultura</p>	<p>O Governo Federal anunciou medidas sobre o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e cultura:</p> <p>a) na hipótese de cancelamento de serviços, de reservas e de eventos, incluídos shows e espetáculos (sem custo adicional taxa ou multa ao consumidor), o prestador de serviços ou a sociedade empresária não serão obrigados a reembolsar os valores pagos pelo consumidor, desde que assegurem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a remarcação dos serviços, das reservas e dos eventos cancelados; • a disponibilização de crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços, reservas e eventos, disponíveis nas respectivas empresas (válido por 12 meses após o encerramento do estado de calamidade pública); ou • outro acordo a ser formalizado com o consumidor. <p>b) as relações de consumo regidas por esta legislação caracterizam hipóteses de caso fortuito ou força maior e não ensejam danos morais, aplicação de multa ou outras penalidades.</p>	<p>Medida Provisória nº 948/2020. (clique aqui para acessar)</p>
<p>Comercialização de Equipamentos</p>	<p>Pelo prazo de 180 (cento e oitenta dias) os EPIs classificados como Respirador Purificador de Ar do tipo peça um quarto facial ou</p>	<p>Portaria nº 9.471/2020. (clique aqui para acessar)</p>

de Proteção Individual de proteção respiratória	semifacial, com filtro para material particulado P2 ou P3, ou do tipo peça facial inteira, com filtro para material particulado P3, ou ainda quaisquer dessas peças faciais com filtro combinado (P2 ou P3 e filtro químico) cujos Certificados de Aprovação - CA tenham vencido no período de 1º de janeiro de 2018 até a data de publicação desta Portaria e que, porventura, ainda não possuam novos ensaios atualizados de avaliação poderão ser comercializados mediante a apresentação do relatório de ensaio constante do Certificado de Aprovação.	
Contas de Telefone	Por determinação judicial as empresas de fornecimento de serviços essenciais de telefonia devem se abster de suspender ou interromper o serviço por inadimplência.	Ação Civil Pública nº 5004662-32.2020.4.03.6100. (clique aqui para acessar)
Contas de gás	Por determinação judicial as empresas de fornecimento de serviços essenciais de gás devem se abster de suspender ou interromper o serviço por inadimplência.	Ação Civil Pública nº 5004662-32.2020.4.03.6100. (clique aqui para acessar)
Setor aeroviário	O prazo para o reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas será de 12 (doze) meses, observadas as regras do serviço contratado e mantida a assistência material, nos termos da regulamentação vigente.	Medida Provisória nº 925/2020. (clique aqui para acessar)
Setor da Educação	A SENACON editou duas notas técnicas com recomendações para creches, berçários e instituições de ensino que tiveram as aulas suspensas em razão da pandemia envolvendo o COVID-19.	Nota Técnica nº 1/2020. (clique aqui para acessar) Nota Técnica nº 14/2020.

	<p>a) creches e berçários recomenda-se que “os consumidores considerem as alternativas dadas pelo estabelecimento” “antes de diretamente propor descontos” e, caso não seja possível, “recomenda-se o pedido de desconto” “referentes a serviços agregados não utilizados, tais como a alimentação não servida”; e</p> <p>b) demais instituições de ensino recomenda-se que “consumidores evitem o pedido de desconto das mensalidades a fim de não causar um desarranjo nas escolas que já fizeram sua programação anual”, sendo que devem ser ofertadas opções como “ferramentas on-line e/ou recuperação das aulas”.</p> <p>Por fim, em todos os casos de cancelamento unilateral e pedidos de reembolso, deve ser avaliada a aplicabilidade de multas contratuais.</p>	<p>(clique aqui para acessar)</p>
<p>Recalls – Indústria Automobilística</p>	<p>A SENACON determinou por meio do Despacho nº 266/2020 que:</p> <p>a) para os defeitos constatados até o dia 10.03.2020 a campanha de <i>recall</i> deve ser preferencialmente apresentada em duas etapas (primeiro a comunicação e depois o recolhimento/correção do defeito);</p> <p>b) para os defeitos constatados após o dia 10.03.2020 ficam</p>	<p>Site do Ministério da Justiça e Segurança Pública. (clique aqui para acessar)</p>

	<p>suspensos os prazos para apresentação do comunicado de investigação de risco e da campanha de <i>recall</i>.</p>	
<p>Consumidor.gov</p>	<p>A SENACON determinou o cadastro de empresas na plataforma consumidor.gov.br para viabilizar a mediação via internet, sendo que o cadastro é obrigatório, desde que cumpridos determinados requisitos, para:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) empresas com atuação nacional ou regional em setores que envolvam serviços públicos e atividades essenciais, conforme definidos pelo Decreto 10.282/2020 de 20.03.2020; b) plataformas digitais de atendimento pela internet dedicadas ao transporte individual ou coletivo de passageiros ou à entrega de alimentos, ou, ainda, à promoção, oferta ou venda de produtos próprios ou de terceiros ao consumidor final; ou c) agente econômicos listados entre as duzentas empresas mais reclamadas no Sindec, no ano de 2019. 	<p>Portaria nº 15/2020. (clique aqui para acessar)</p>
<p>Direito de Informação</p>	<p>É dever do fornecedor nas relações de consumo manter o consumidor informado permanentemente e de forma adequada sobre todos os aspectos da relação", assegurando ao consumidor, assim, que possa fazer escolhas conscientes, mesmo diante do cenário e dos reflexos da COVID-19.</p>	<p>Nota Técnica nº 02/2020. (clique aqui para acessar)</p>

Cobertura Obrigatória ANS	A Resolução Normativa nº 453/2020 dispõe sobre o rol de procedimentos em Saúde no âmbito de Saúde Suplementar para regulamentar a cobertura obrigatória e a utilização de testes para infecção de COVID-19.	Resolução Normativa nº 453/2020. (clique aqui para acessar)
Exportação de matéria-prima conforme a ANVISA	Dispõe sobre a autorização prévia para fins de exportação de matéria-prima, produto semielaborado, produto a granel ou produto farmacêutico acabado destinados ao combate da COVID-19.	Resolução nº 370/2020. (clique aqui para acessar)
SENACON faz recomendação a empresas aéreas contra o cancelamento de milhas	A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) do Ministério da Justiça e Segurança Pública recomendou às empresas aéreas a prorrogação imediata do prazo para expirar os pontos acumulados em programas de fidelidade. A Nota Técnica, emitida pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), também recomenda o estorno dos pontos, sem penalização, das passagens adquiridas e canceladas com milhas a expirar.	Nota Técnica nº 08012.000959/2020-70. (clique aqui para acessar)

Governo do Estado de São Paulo

Medida	Benefício	Legislação/Notícia
Combate aos	O Governo de SP vai apertar o cerco contra preços abusivos do botijão de	Governo do Estado de São Paulo

preços abusivos	gás: Procon-SP e o Dope vão combater a prática de preços abusivos de botijões de gás; ação busca minimizar o impacto econômico provocado pela pandemia do coronavírus; fornecedores com preços abusivos serão multados e responderão por crime contra a economia popular.	(clique aqui para acessar)
Nota empresas do setor hoteleiro	<p>As empresas do setor hoteleiro manifestaram, em nota ao PROCON de possibilidades após o encerramento da pandemia, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) remarcação de reserva sem multa no prazo de 12 (doze) meses; b) substituição por outro serviço semelhante – os consumidores podem alterar sua reserva para outro estabelecimento hoteleiro de igual categoria do mesmo grupo empresarial dentro do prazo de 12 (doze) meses; e c) aos consumidores que optarem pelo cancelamento da reserva, será feito o reembolso integral dos valores. 	Fundação Procon. (clique aqui para acessar)
Contas de energia elétrica e água	Por determinação judicial as empresas de fornecimento de serviços essenciais de energia elétrica e água no Estado de São Paulo devem se abster de suspender ou interromper o serviço por inadimplência.	Ação Civil Pública nº 5004662-32.2020.4.03.6100. (clique aqui para acessar)
Leitura de medidor de energia elétrica	A distribuidora de energia Enel está oferecendo o serviço de autoleitura do medidor de energia para os clientes residenciais e pequenos comércios. O serviço que estará disponível durante o período do coronavírus, permite que o próprio consumidor informe a distribuidora o	Fundação Procon. (clique aqui para acessar)

consumo de energia exibido no seu medidor por meio de uma foto.

Boletim Bancário/Financeiro: Impacto COVID-19

Tabela atualizada em 06/05/2020 às 12:00

Governo Federal

Medida	Benefício	Legislação/Notícia
Prorrogação do vencimento de dívidas por até 60 (sessenta) dias	Os cinco maiores bancos do país, Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Itaú Unibanco e Santander poderão prorrogar o vencimento de dívidas por até 60 (sessenta) dias.	Portal Febraban. (clique aqui para acessar)
Medidas para atenuar os efeitos da propagação da COVID-19	O CMN autorizou o BC a: a) conceder empréstimos a instituições financeiras com garantia na carteira de crédito dessas entidades; b) firmar contrato de swap com o Federal Reserve; c) promover alterações nas regras de portabilidade de crédito; (iv) autorizar os produtores rurais beneficiários do Proagro para que façam a comunicação de perdas de forma remota.	Banco Central (clique aqui para acessar)

<p>Apoio Financeiro pela União</p>	<p>Prestação de apoio financeiro pela União aos entes federativos que recebem recursos do Fundo de Participação dos Estados – FPE e do Fundo de Participação dos Municípios – FPM, com o objetivo de mitigar as dificuldades financeiras decorrentes do estado de calamidade pública</p>	<p>Medida Provisória 938/2020. (clique aqui para acessar)</p>
<p>Alteração da data de entrada de mudança da portabilidade de crédito</p>	<p>A Resolução nº 4.793/2020 altera a data da entrada em vigor da Resolução nº 4.762/2019 que dispõe sobre a portabilidade de operações de crédito realizadas com pessoas naturais.</p>	<p>Resolução nº 4.793/2020 (clique aqui para acessar)</p>
<p>Caixa Econômica Federal</p>	<p>A CEF anunciou:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Carência de 180 (cento e oitenta) dias para contratos de financiamento de imóveis novos; b) Prorrogação do vencimento de dívidas por até 60 (sessenta) dias; c) Clientes que usam o FGTS para pagar parte das parcelas do financiamento poderão pedir a suspensão do pagamento da parte da prestação não coberta pelo fundo por 90 dias; d) Redução de juros e aumento de prazos para o pagamento. 	<p>Caixa Notícias. (clique aqui para acessar) (clique aqui para acessar)</p>
<p>Produtores Rurais</p>	<p>O CMN autorizou a renegociação e a prorrogação de pagamento de crédito rural para produtores afetados por secas e pela pandemia de</p>	<p>Resolução nº 4.802/2020. (clique aqui para acessar)</p>

	COVID-19, sendo que as instituições financeiras podem adiar, para 15 (quinze) de agosto, o vencimento das parcelas de crédito rural de custeio e investimento vencidas desde 1º (primeiro) de janeiro ou a vencer.	
Facilitação de acesso ao crédito	Estabelece normas para a facilitação do acesso ao crédito e mitigação dos impactos econômicos decorrentes da pandemia de coronavírus (covid-19).	Medida provisória nº 958/2020. (clique aqui para acessar)

Governo do Estado de São Paulo

Medida	Benefício	Legislação/Notícia
Banco do Povo e Desenvolve São Paulo	Governo de SP anuncia mais R\$ 150 milhões em crédito para microempreendedores: serão (i) R\$ 100 milhões pelo Banco do Povo e R\$ 50 milhões do Sebrae-SP, por meio do programa Empreenda Rápido e (ii) Governo do Estado já injetou mais de R\$ 650 milhões na economia, por meio do Banco do Povo e Desenvolve São Paulo.	Governo do Estado de São Paulo. (clique aqui para acessar)

Boletim Civil: Impacto COVID-19

Tabela atualizada em **06/05/2020 às 12:00**

Medida	Benefício	Legislação/Notícia
Alteração Código Civil e outras legislações	<p>Altera a Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 - Código Civil, a Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, e a Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976:</p> <p>a) realização de assembleia geral ordinária da sociedade anônima cujo exercício social se encerre entre 31 de dezembro de 2019 e 31 de março de 2020;</p> <p>b) durante 2020 a Comissão de Valores Mobiliários poderá prorrogar os prazos estabelecidos na Lei nº 6.404, de 1976, para companhias abertas; etc.</p>	<p>Medida Provisória 931/2020.</p> <p>(clique aqui para acessar)</p>
Societário – Reuniões e Assembleias à distância	<p>Permite a participação e votação a distância em reuniões e assembleias de sociedades anônimas fechadas, limitadas e cooperativas.</p>	<p>Instrução normativa nº 79/2020.</p> <p>(clique aqui para acessar)</p>
Orientações CNJ	<p>A Recomendação 63 do CNJ traz recomendações e diretrizes aos Juízos</p>	<p>Recomendação nº 63 do CNJ.</p>

– Recuperação
Judicial e
Falências

competentes para julgar ações de recuperação judicial e falência para mitigar os impactos decorrentes do covid-19, visando a proteção da função social da empresa e continuidade da atividade empresarial:

- (i) Prioridade na análise e decisão sobre questões relativas ao levantamento de valores em favor de credores ou empresas recuperanda;
- (ii) Suspensão das Assembleias Gerais de Credores presenciais enquanto durar a pandemia do covid-19 ou a realização virtual caso urgente;
- (iii) Prorrogação dos prazos de duração do “*stay period*” em caso de suspensão da assembleia dos credores;
- (iv) Autorização para análise e processamento de pedido de aditamento aos planos de recuperação em andamento r/ ou já aprovados e que seja submetido novamente à Assembleia Geral de Credores;
- (v) Fiscalização das atividades das empresas recuperandas sobre eventual descumprimento do plano de recuperação à luz do “caso fortuito” ou “força maior”;

Avaliação dos Juízos com cautela o deferimento de medidas de urgência, decretação por falta de pagamento e a realização de atos executivos de natureza patrimonial em desfavor de empresas e agente econômicos em

[\(clique aqui para acessar\)](#)

	ações durante a vigência do Decreto 6/2020 que declara o estado de calamidade pública em razão do covid-19.	
Audiências Juizado Especial Cível	Possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis.	Lei nº 13.994/2020. (clique aqui para acessar)