



NOTA INFORMATIVA

PROCON/MA orienta quanto aos principais direitos dos consumidores durante a pandemia de CORONAVÍRUS (COVID-19)

Após a declaração da Organização Mundial de Saúde (OMS) sobre a pandemia do Novo Coronavírus (COVID-19) e por força dos Decretos Estaduais nº 35.660 e 35.662, ambos de 16 de março de 2020, o PROCON/MA vem a público orientar a respeito dos direitos dos consumidores nas situações especificadas abaixo:

EVENTOS

No Maranhão, o Decreto assinado pelo governador Flávio Dino determinou a suspensão de *“eventos de qualquer natureza com previsão de grande aglomeração de público que exijam a expedição de licença por parte do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Maranhão e /ou da Delegacia de Costumes.”*

Assim, diante do cancelamento de eventos ou apresentações culturais, o consumidor deverá requerer o reembolso integral do valor pago. Em caso de adiamento, o consumidor terá garantida a validade do ingresso ou poderá solicitar reembolso integral.

RESTAURANTES E SIMILARES

Seguindo as diretrizes, o Decreto Estadual também estabelece que restaurantes e similares deverão assegurar distância mínima de 2 (dois) metros entre as mesas existentes no estabelecimento, bem como garantir que o ambiente esteja o mais arejado possível.

EDUCAÇÃO

Face à suspensão de atividades educacionais por escolas, faculdades e demais cursos livres, salientamos que o consumidor, *a priori*, não tem direito a deduções no valor da mensalidade, visto que os serviços educacionais caracterizam-se como contratos de trato sucessivo, ou seja, de natureza contínua e renovável, de modo que permite a possibilidade de compensação futura de eventual aula suprimida em situações calamidade pública/força maior.

Ademais, pode a instituição buscar alternativas como transmissão de aulas on-line (quando viável) para evitar contato físico entre alunos e professores evitando assim a perda de programação pedagógica.

Desse modo, considerando que não haverá supressão de serviço e sim mudança no cronograma dos serviços, não se vislumbra quebra de contrato que permita a dedução de valores.



ESTADO DO MARANHÃO
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO
PROCON/MA

SAÚDE

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) por meio da Resolução Normativa - RN N° 453, de 12 de março de 2020, determinou que os planos de saúde são obrigados a custear, para seus clientes, o exame “SARS-CoV-2 (CORONAVÍRUS COVID 19) – pesquisa por RT – PCR (com diretriz de utilização)” para detecção do Coronavírus. Assim, o teste será coberto para os beneficiários de planos de saúde com segmentação ambulatorial, hospitalar ou referência. Entretanto, só terão direito ao teste os usuários do plano que forem enquadrados como suspeitos ou prováveis de doença, segundo diretrizes definidas pelo Ministério da Saúde.

Além disso, os planos de saúde também estão obrigados a custear o tratamento para pacientes diagnosticados com o COVID-19, de acordo com a segmentação de seus planos (ambulatorial, hospitalar)

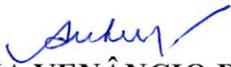
VIAGENS

O consumidor pode remarcar ou cancelar, sem ônus, passagens, pacotes de viagem e hospedagem, para qualquer destino, em virtude da pandemia, com direito a reembolso integral do valor pago. Isso decorre da proteção imposta pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) à vida, saúde e segurança do consumidor, consideradas como direitos básicos deste, segundo o art. 6º, inciso I, do CDC. Nesse sentido, visando à maior informação dos consumidores, o PROCON/MA expediu, na última sexta-feira (13), Nota Técnica sobre o tema, que pode ser acessada aqui (<http://www.procon.ma.gov.br/files/2020/03/NOTA-T%C3%89CNICA-001.2020-PROCON-MA.pdf>)

Por fim, para garantir o cumprimento dos direitos dos consumidores maranhenses, o PROCON/MA intensificará a fiscalização e manterá Boletim Informativo atualizado nos meios de comunicação oficiais do órgão.

Caso o consumidor observe alguma situação contrária ao estabelecido nesta Nota, cabe denúncia ao Instituto através do aplicativo (PROCON MA) ou site (www.procon.ma.gov.br).

São Luís, 17 de março de 2020.


ADALTINA VENÂNCIO DE QUEIROGA
Presidente do PROCON/MA