



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

RECOMENDAÇÃO Nº 001/2020, DE 14 DE ABRIL DE 2020

Recomendação aos estabelecimentos comerciais do Estado do Maranhão, destinada ao cumprimento das normas de proteção e defesa do consumidor, ante a pandemia de Coronavírus (COVID-19).

O INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO – PROCON/MA, por sua Presidente, no uso das atribuições que lhe conferem o inciso IV, do art. 69 da Constituição Estadual, e art. 10, inciso IV, da Lei Estadual nº 10.305/2015,

CONSIDERANDO que é dever do Estado promover a defesa do consumidor, corolário do princípio da ordem econômica (artigos 5º, inciso XXXII, e 170, inciso V, da Constituição Federal);

CONSIDERANDO que o artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor preconiza a Política Nacional das Relações de Consumo, objetivando o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança;

CONSIDERANDO que é direito básico do consumidor o acesso à informação adequada, bem como a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, devendo ser protegido contra métodos comerciais desleais e práticas abusivas no fornecimento de produtos, conforme artigo 6º, incisos II, III e IV, do Código de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO a edição da Portaria nº 188, de 03 de fevereiro de 2020, em que o Ministério da Saúde declara Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN), em decorrência da infecção humana pelo Coronavírus (COVID-19);

CONSIDERANDO que a Organização Mundial de Saúde declarou oficialmente, em 11 de março de 2020, a pandemia pelo Coronavírus (COVID-19), reforçando a necessidade de isolamento social como medida recomendada a conter o avanço da disseminação.

RECOMENDA

Aos estabelecimentos comerciais do Estado do Maranhão, cujo funcionamento foi autorizado pelos Decretos Estaduais nº 35.677, de 21 de março de 2020, nº 35.714, de 03 de abril de 2020, e nº 35.731, de 11 de abril de 2020, a adoção de medidas visando à adequada prestação do serviço, seguindo as diretrizes elencadas abaixo:



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

I – Que implementem atendimento diferenciado para pessoas inseridas em grupos de risco, com definição de horário específico e exclusivo para atendimento desses grupos, com ampla divulgação nos canais de comunicação físicos e virtuais;

II – Que controle de acesso a 1 (uma) pessoa por família, de preferência fora do grupo de risco, sempre que possível;

III – Que limitem a quantidade de clientes dentro do estabelecimento, na proporção de 1 (uma) pessoa a cada 4m² (quatro metros quadrados), com o intuito de evitar aglomerações e filas;

IV – Que observem a distância mínima de 2m (dois metros) entre pessoas durante o período de espera nas filas, com indicação visual por intermédio de adesivos fixados no piso ou placas sinalizadoras, cones, ou outros materiais que possam ser usados para sinalização;

V – Que providenciem o desenvolvimento de estratégias para diminuir o tempo que o usuário/cliente permanece em espera;

VI – Que disponibilizem sistema de venda virtual, incentivando entregas *delivery* e *drive-thru*, se possível;

VII – Que estimulem métodos eletrônicos de pagamento;

VIII – Que disponibilizem espaço externo para área de espera, com as medidas necessárias cabíveis para o distanciamento de 2m (dois metros) entre as pessoas, sempre que possível, e se as condições climáticas permitirem;

IX – Que suspendam a alimentação e degustação de produtos dentro do estabelecimento;

X – Que intensifiquem protocolos de limpeza e a desinfecção de todo o estabelecimento, com especial atenção às superfícies frequentemente tocadas, como balcões, caixas, carrinhos, cestas de compras, máquina de cartão, corrimãos, maçanetas de portas, bancadas, esteiras, calculadoras, telefones, banheiros e nas áreas de circulação de público e de preparação de alimentos, com intervalo mínimo de 30 (trinta) minutos;

XI – Que mantenham locais de circulação e áreas comuns com os sistemas de ar condicionado revisados e limpos, com filtros e dutos, e, obrigatoriamente, com janelas externas, ou qualquer outra abertura, que contribua com a renovação do ar;

XII – Que realizem avaliação diária da saúde dos colaboradores, disponibilizando equipamento de proteção individual, luvas e máscaras para todos os funcionários;

XIII – Que mantenham as áreas de convivência de funcionários ventiladas, tais como refeitórios e locais de descanso;



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

XIV – Que iniciem campanhas de orientação sobre consumo consciente, além de informações visíveis ao público com as orientações das medidas para contenção da COVID-19, como balcões de atendimento, caixas, portas de acesso aos estabelecimentos e banheiros;

XV – Que providenciem dispensador de álcool em gel 70% (setenta por cento), ou equivalente profilático, na entrada do estabelecimento e caixa de pagamento, e/ou pia para lavagem de mãos para clientes, com sabão líquido, papel toalha e lixeira disponíveis, quando possível.

São Luís, 14 de abril de 2020.


ADALTINA VENÂNCIO DE QUEIROGA
Presidente do Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e
Consumidor - PROCON