



Prefeitura Municipal de Suzano

Procon Suzano



NOTA INFORMATIVA 01/2020

Procon de Suzano orienta aos consumidores sobre seus principais direitos, face a pandemia do COVID-19 (CORONAVÍRUS).

O PROCON DE SUZANO, no uso de suas atribuições legais, fundamentado no Convênio estabelecido com o Governo do Estado de São Paulo e no Código de Defesa do Consumidor; ante a declaração da Organização Mundial de Saúde (OMS) – classificando a situação mundial do COVID-19 como PANDEMIA, o que importa no risco potencial da doença atingir elevado número de pessoas –, Portaria 188/GM/MS de 04/02/2020, Decretos Estaduais 64862/2020 e 64864/2020 – o Procon de Suzano vem orientar os consumidores sobre seus direitos nas situações especificadas abaixo:

1. EVENTOS

No caso de cancelamento de eventos ou apresentações culturais em razão do CONVID – 19, o consumidor deverá requerer a devolução do valor integral pago. Em caso de adiamento, o consumidor terá garantida a validade do ingresso ou poderá solicitar o reembolso integral.

2. RESTAURANTES E SIMILARES

Seguindo as recomendações do Decreto Municipal nº 9.432, de 16/03/2020, assinado pelo Prefeito Rodrigo Ashiuchi, que tais estabelecimentos observem a distancia mínima de 2,00m (dois metros) entre mesas quando em ambientes fechados e 1,00m (um metro) quando em ambiente aberto.

Procon Municipal de Suzano
Rua Baruel nº 126 – Centro – Cep : 08675-000 - Fone : 4744-7322



3. EDUCAÇÃO

Face a 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 de calamidade pública/força maior.

Ademais, pode a instituição buscar alternativas, como transmissão de aula *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 de serviço, não se vislumbra quebra de contrato que permita dedução de valores.

4. SAÚDE

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) por meio da Resolução Normativa RN nº 453, de 12/03/2020, determinou que os planos de saúde são obrigados a custear, para seus clientes, o exame "SARS-Co-V2 (Coronavirus COVID-19) – pesquisa por RT – PCR (com diretriz de utilização)" para detecção do Coronavirus. 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 que forem enquadrados como suspeitos ou prováveis da 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 seu plano (hospitalar, ambulatorial).



Prefeitura Municipal de Suzano

Procon Suzano



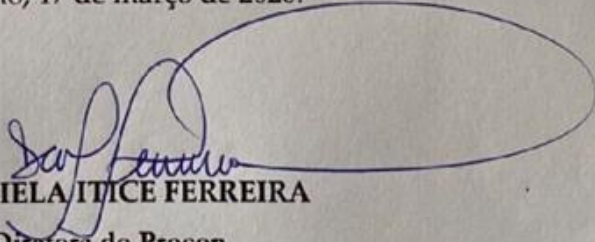
5. VIAGENS

O consumidor pode remarcar ou cancelar, sem ônus, passagens, pacotes de viagens 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 à vida, saúde e defesa do consumidor, considerando como direitos básicos deste, segundo o art. 6º, inciso I do CDC.

Por fim, para garantir o cumprimento dos direitos dos consumidores da população susanense, o PROCON intensificará a fiscalização e orientação, e manterá Boletim Informativo nos meios de comunicação oficial e/ou redes sociais.

Caso o consumidor observe alguma situação contrária a esta nota, cabe denúncia a este órgão, no telefone 4744.7322 / 4744.7461 ou por email no procon@suzano.sp.gov.br.

Suzano, 17 de março de 2020.


DANIELA ITICE FERREIRA
Diretora do Procon

///