

ORIENTAÇÕES DAS AUTORIDADES DE DEFESA DO CONSUMIDOR



Flexibilização, boa-fé e informações claras



Soluções negociadas: manutenção do contrato com alternativas viáveis para consumidor e fornecedor

PRODUTOS ESSENCIAIS COMBATE AO COVID-19



Monitoramento dos valores cobrados pré-crise



Multas por prática abusiva



Canais de denúncia

ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR



Determinação de inscrição na plataforma em razão da COVID-19. Setores: serviços essenciais, plataforma digitais, 200 + reclamadas em 2019



Suspensão do tempo máximo para atendimento pelos SACs

CONTRATOS

PROCON/SP recomenda que no caso de contratos de consumo os consumidores possam escolher uma das seguintes alternativas:



- A. Reagendamento do serviço
- B. Substituição por produto/serviço equivalente
- C. Conversão de crédito para uso futuro

PROJETOS DE LEI



PL 1.179/2020: Regime Jurídico Emergencial e Transitório das relações jurídicas de Direito Privado (RJET): suspensão do direito de arrependimento na entrega domiciliar de produtos perecíveis, de consumo imediato a medicamentos

PL 1200/2020: moratória para contratos essenciais, bancários, securitários e educacionais até **30 de junho de 2020**

SETOR AÉREO

Reembolso
do valor da
passagem em

12
meses



Isenção de penalidades
ao consumidor em
determinadas condições



Remarcação pode
ocorrer uma única
vez, sem custos,
para o mesmo
destino



Cancelamento pode
gerar crédito com a
companhia aérea por
um ano

EDUCAÇÃO



SENACON recomenda não pedir
reembolso em casos em que o serviço
é prestado de outras formas (online ou
aulas posteriores)

RECALL



SENACON:
divisão de campanhas
em duas etapas
(durante e pós COVID)



Ajuste das campanhas
atuais para evitar
deslocamento dos
consumidores

EVENTOS, CULTURA E TURISMO – MP nº 948/2020



Alternativas: remarcação, concessão
de crédito ou outro acordo a ser
formalizado com o consumidor

Na impossibilidade: reembolso em

12
meses