



Direitos e recomendações para os consumidores sobre serviços contratados

Em função da pandemia do coronavírus a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, criou medidas para aqueles que compraram serviços como pacotes turísticos, ingressos para eventos ou passagens aérea, por exemplo. Essas visam evitar prejuízos ao consumidor e minimizar os impactos na economia.

Abaixo os acordos firmados com as empresas para garantir os direitos dos consumidores:

- **Passagens aéreas:** Os consumidores que compraram passagens aéreas para viajar entre os dias 1º de março a 30 de junho de 2020 poderão remarcar a viagem, sem custo adicional e sem multa, por meio de contato direto com a companhia. Há informação de que mais de dois milhões de consumidores foram beneficiados por essa medida.
- **Programas de fidelidade:** A Secretaria também fez uma recomendação às empresas aéreas para prorrogar, imediatamente, o prazo de expiração das milhas e dos pontos em programas de fidelidade, e a reativação das milhas vencidas que não puderam ser usadas durante a pandemia.
- **Bancos:** Em parceria com a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), Sebrae e outros órgãos governamentais, a Senacon está acompanhando suas medidas perante os consumidores e microempresários. A pasta vem estudando formas de monitorar as ações dos bancos referentes andamento de operações de repasse financeiro às micro empresas, a renegociação de dívidas, a concessão de crédito e adequação das taxas de juros para pessoas físicas e jurídicas.
- **Eventos:** Consumidores têm direito à remarcação, ou estorno integral do valor, dos eventos agendados entre 11 de março a 30 de setembro deste ano. O crédito pode ser reaproveitado para eventos futuros da produtora.
- **Intercâmbio:** Mais de dez mil intercambistas que iriam para o exterior também foram contemplados com o direito ao reagendamento ou reembolso com condições mais vantajosas.
- **Viagens e pacotes turísticos:** Além disso, também será possível reagendar, sem custos, pacotes ou reservas turísticas de hospedagens e eventos culturais. Sem precisar recorrer a medidas judiciais, o consumidor pode optar, ainda, por receber o valor integral - corrigido pelos fornecedores - no prazo de até um ano.
- **Escolas:** A recomendação da Senacon é estabelecer canais de negociação entre associação de pais e escolas, pensando em alternativas que garantam a manutenção da concorrência e dos empregos. O mais importante é escolas garantirem canais de compensação de aula pela via digital ou em horários alternativos com o retorno das atividades.
- **Aumentos abusivos de preços:** A Senacon fez uma parceria com a Associação Brasileira de Supermercados e com a Sociedade Brasileira de Economia Rural para monitorar os preços. As entidades vão atuar solicitando esclarecimentos sobre aumento de preços ao próprio fornecedor.

O consumidor também pode contribuir por meio de diálogo com as empresas ou mesmo de denúncias no Procon, quando for o caso.

- **Mediação:** A Senacon está negociando com Conselho Nacional de Justiça, com tribunais de justiça e com entidades privadas que desejem atuar pro bono, a utilização de ferramentas de mediação online, evitando a judicialização, que não é a melhor maneira de resolver disputas como essas relativas à Covid19.

Caso o consumidor tenha alguma dúvida, ou se sinta lesado de alguma maneira, e até mesmo queira contatar diretamente a empresa, de maneira rápida e eficiente, a Senacon recomenda o acesso a [plataforma Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br).

A plataforma oficial do Governo Federal faz o meio de campo entre o consumidor e a empresa reclamada e resolve, sem burocracia, cerca de 80% dos casos em até dez dias úteis. Os Procons locais também podem ser acionados por seus canais digitais.

A plataforma já tem mais de 625 empresas cadastradas, como Bancos, empresas de varejos e telefonia. E agora, por meio **da PORTARIA Nº 15, DE 27 DE MARÇO DE 2020**, da Secretaria Nacional do Consumidor, tornou-se obrigatório, para diversos seguimentos empresárias, o cadastro na plataforma. **No caso dos nossos clientes, é uma oportunidade dele estar mais próximo do seu consumidor.**

Para a empresa participante é oferecido acesso, **de forma direta e gratuita**, a um sistema que viabiliza o recebimento e tratamento das reclamações de seus consumidores, que eventualmente não foram resolvidas por meio dos seus canais tradicionais de atendimento, evitando que se transformem em litígios administrativos e/ou judiciais. Além disso, a empresa ganha mais uma oportunidade de demonstrar seu empenho na resolução dos conflitos de consumo por meio dos rankings divulgados nesta plataforma. As informações contidas na base de dados possibilitarão uma análise detalhada dos problemas relativos a produtos e serviços, desde a produção, comunicação e distribuição, permitindo a adoção de medidas de aprimoramento e adequação por parte das empresas.

Para mais informações, acessem:

Gov.br: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/justica-e-seguranca/2020/05/coronavirus-confirma-os-direitos-e-as-recomendacoes-para-os-consumidores-sobre-servicos-contratados>

Consumidor.gov: <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1589293752232>