



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ  
SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS  
DIRETORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/PA

Trav. Lomas Valentinas, 1.150 - Pedreira - CEP: 66087-441 - Belém - Pará - Brasil  
Fone: (91)3073-2801

Site: [www.procon.pa.gov.br](http://www.procon.pa.gov.br) E.mail: [proconatend@procon.pa.gov.br](mailto:proconatend@procon.pa.gov.br)

---

## NOTA TÉCNICA PROCON/PA Nº 002/2020

**A DIRETORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/PA**, órgão de defesa do consumidor, no uso de suas atribuições previstas no artigo 5º, inciso XXXII, e no artigo 170, inciso V, da Constituição Federal, no caput artigo 4º, no artigo 105 e inciso VIII, do artigo 106 da Lei Federal 8.078, de 11 de setembro de 1990.

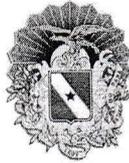
CONSIDERANDO que a Organização Mundial da Saúde (OMS) elevou a classificação do novo coronavírus (SARS-CoV-2) para pandemia e das determinações de isolamento social a toda população brasileira;

CONSIDERANDO que a situação emergencial em que o país se encontra em virtude da necessidade de medidas temporárias de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus – COVID19;

CONSIDERANDO a declaração de Estado de Calamidade Pública em todo o território do Estado do Pará, conforme Decreto Estadual nº 609/2020, de 16 de março de 2020, publicado no DOE de 16/03/2020.

CONSIDERANDO que a vida, a saúde, a segurança e a paz são bens jurídicos inalienáveis e indissociáveis do princípio da dignidade da pessoa humana (art. 4º, caput do CDC);

CONSIDERANDO que o artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal estabelece que a defesa do consumidor é dever do Estado, assim como o seu artigo 170, inciso V, prescreve que a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ  
SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS  
DIRETORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/PA

*Trav. Lomas Valentinas, 1.150 - Pedreira - CEP: 66087-441 - Belém - Pará - Brasil  
Fone: (91)3073-2801*

*Site: [www.procon.pa.gov.br](http://www.procon.pa.gov.br) E.mail: [proconatend@procon.pa.gov.br](mailto:proconatend@procon.pa.gov.br)*

---

humano e na livre iniciativa, tem, por fim, assegurar a todos a existência digna, mediante observação do princípio da defesa do consumidor, dentre outros;

CONSIDERANDO que a determinação da suspensão das atividades visa preservar a saúde e segurança dos consumidores, dos fornecedores e seus funcionários e da população como um todo, tendo em vista o estado de calamidade pública decretado em razão da pandemia do COVID-19.

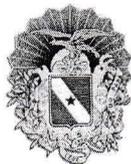
CONSIDERANDO os impactos econômico-financeiros advindos da situação emergencial acima descrita;

CONSIDERANDO a necessidade de se pensar nos interesses da coletividade e tentar preservar o equilíbrio nas relações de consumo;

CONSIDERANDO o Decreto de nº 609/2020, de 16 de março de 2020 que proíbe de se realizarem atividades e serviços privados não essenciais, bem como o fechamento de shopping centers, centros comerciais, galerias, feiras, bares e restaurantes;

CONSIDERANDO o Decreto de nº 609, de 16 de março de 2020 que determinação a suspensão do funcionamento das escolas, universidades e demais estabelecimentos de ensino, público ou privados, em todo o Estado do Pará;

CONSIDERANDO que trata-se de uma situação passageira, e com o retorno dessas atividades, será primordial para garantia de continuidade das atividades e fiel cumprimento dos contratos, que os mesmos estejam funcionamento como estavam no ato da contratação e, para tal, precisamos de cooperação mútua.



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ  
SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS  
DIRETORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/PA

*Trav. Lomas Valentinas, 1.150 - Pedreira - CEP: 66087-441 - Belém - Pará - Brasil*

*Fone: (91)3073-2801*

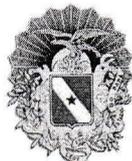
*Site: [www.procon.pa.gov.br](http://www.procon.pa.gov.br) E.mail: [proconatend@procon.pa.gov.br](mailto:proconatend@procon.pa.gov.br)*

---

CONSIDERANDO a necessidade de esclarecer dúvidas frequentes dos consumidores e fornecedores, bem como de preservar a harmonia nas relações de consumo;

Vem por meio desta NOTA TÉCNICA, orientar os direitos dos consumidores, nos termos abaixo aduzidos:

1. O Procon Pará orienta a todos os consumidores que, num primeiro momento, tentem entrar em acordo com os fornecedores de produtos ou serviços contratados no sentido de remarcar/reagendar as datas de eventos, festas, casamentos, viagens, comemorações das mais diversas para um período posterior;
2. Os serviços educacionais caracterizam-se como contratos de trato sucessivo (de natureza contínua e renovável) de modo a permitir, inclusive, a possibilidade de compensação futura de eventual aula suprimida neste momento, conforme a seguir: a) oferecer as aulas presenciais em período posterior, com a conseqüente modificação do calendário de aulas e de férias ou; b) oferecer a prestação das aulas na modalidade à distância ou on line, garantida o seu adimplemento nos termos da legislação vigente que prevê carga horária mínima e cumprimento do conteúdo estabelecido.
3. Assim, a primeira vista, os consumidores não fariam jus a tal suspensão dos pagamentos, se considerado que não haverá supressão do serviço, mas, sim, a



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ  
SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS  
DIRETORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/PA

Trav. Lomas Valentinas, 1.150 - Pedreira - CEP: 66087-441 - Belém - Pará - Brasil  
Fone: (91)3073-2801

Site: [www.procon.pa.gov.br](http://www.procon.pa.gov.br) E-mail: [proconatend@procon.pa.gov.br](mailto:proconatend@procon.pa.gov.br)

---

mudança na sistemática/metodologia adotada, de modo que está medida adotada por questão extraordinária não deve ser considerada quebra de contrato. Sob a óptica financeira há o entendimento de que a mensalidade paga a cada mês, corresponde, em verdade, a uma parcela do valor do custo total do ano ou semestre letivo;

4. Quanto as atividades de ensino-aprendizagem infantil e complementar que não estão compreendidas no ensino regular tais como berçários, hotezinhos, atividades integrais, escolinhas de artes, futebol, dança, natação, e afins, em que não se trata especificamente de cumprimento de conteúdo acadêmico, mas sim de atividades de desenvolvimento e de acompanhamento da socialização da criança, que sejam negociados de maneira que os fornecedores observem as situações pontuais e não realizem práticas abusivas;
5. Sugerimos, que se houver uma prorrogação do período de quarentena, de modo a inviabilizar a prestação do serviço em momento posterior no ano corrente, será necessário ajustar o contrato, com base na previsão de prestação dos serviços. Assim, um contrato de prestação de serviço cotinuado, inviabilizado pelas medidas de isolamento, o consumidor pode, por exemplo, propor que o valor por ele pago no período de suspensão dos serviços, seja integral ou parcial, seja abatido posteriormente, por meio de descontos ou bolsas;
6. Sugerimos aos consumidores que os pedidos de cancelamentos total e conseqüente reembolso dos valores já pagos, apenas seja efetivamente realizado, em último caso, ou seja, se de fato, tornar-se impossível/inviável a continuidade da contratação;



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ  
SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS  
DIRETORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/PA

*Trav. Lomas Valentinas, 1.150 - Pedreira - CEP: 66087-441 - Belém - Pará - Brasil*  
*Fone: (91)3073-2801*

*Site: [www.procon.pa.gov.br](http://www.procon.pa.gov.br) E.mail: [proconatend@procon.pa.gov.br](mailto:proconatend@procon.pa.gov.br)*

---

7. Sugerimos aos fornecedores que nos casos de remarcação, a entrega de vouchers com os créditos dos valores pactuados, sejam com um prazo de validade não inferior a 12 meses a contar da data de renegociação, tendo em vista a impossibilidade momentânea de se estabelecer o serviço, ante o estado de calamidade pública decretado de forma federal e estadual;
8. Sugerimos que nos casos de cancelamento, os reembolsos sejam realizados em prazo não superior a 12 meses a contar da data de negociação, de forma a não prejudicar o consumidor quanto seu direito de ressarcimento dos valores efetivamente pagos, bem como, diante da atual situação econômica, de forma a garantir que o estabelecimento possa reativar suas atividades de forma equilibrada;
9. Em tempo de pandemia do COVID-19 o Procon Pará orienta os consumidores e fornecedores a manterem a calma e buscarem soluções justas e de bom senso;
10. Portanto, as soluções poderão ser baseadas em dois fundamentos: i) garantir a prestação do serviço, ainda que de forma alternativa, quando for o caso, como primeira alternativa de solução; ii) garantir ao consumidor que, nos casos em que não houver outra possibilidade, seja feito o cancelamento ou desconto do contrato com a restituição parcial ou total dos valores devidos, com uma sistemática de pagamento que preserve o direito do consumidor mas não comprometa economicamente o prestador de serviço.
11. Finalmente, de maneira a proteger e resguardar os direitos dos consumidores, bem como, em manter o equilíbrio na relação de consumo, ressaltando que o consumidor é a parte mais vulnerável da cadeia de consumo, vem este órgão declarar através da referida Nota Técnica, que se constatando práticas abusivas



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ  
SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS  
DIRETORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/PA

*Trav. Lomas Valentinas, 1.150 - Pedreira - CEP: 66087-441 - Belém - Pará - Brasil  
Fone: (91)3073-2801*

*Site: [www.procon.pa.gov.br](http://www.procon.pa.gov.br) E.mail: [proconatend@procon.pa.gov.br](mailto:proconatend@procon.pa.gov.br)*

---

por parte dos fornecedores, o PROCON PARÁ tomará as providências e medidas cabíveis, analisando caso a caso, monitorando, coibindo e penalizando quaisquer práticas neste sentido.

Belém/PA, 26 de março de 2020.

  
**NADILSON CARDOSO DAS NEVES**  
DIRETOR DO PROCON/PA