Governo do Estado de
RONDÔNIA

SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E INFRAESTRUTURA

NOTA TÉCNICA Nº 1/2020/SEDI-PROCON

A Coordenadoria Estadual do PROCON/RO, no uso de suas atribuições, no que pertine a harmonização das relações de consumo, emite a seguinte nota técnica:

A situação excepcional de restrição à circulação aliada à suspensão das atividades empresariais por força do novo coronavírus (COVID-19), condição inédita decorrente de força maior do qual torna impassível de culpa a qualquer pessoa, acabou por inviabilizar a realização/execução de alguns contratos de consumo já firmados. Com efeito, a continuidade dos contratos e a necessidade de pagamento das parcelas contratadas tornaram-se os questionamentos mais recorrentes neste órgão, ao considerar os problemas que o inadimplemento da obrigação possa trazer.

De modo geral, todo pagamento deve ser precedido da correspondente contraprestação, condição para realização e extinção das obrigações. Não obstante, nesse momento de crise, é imprescindível reafirmar a missão institucional do PROCON/RO de orientar e recomendar o diálogo entre consumidores e fornecedores, destacando a necessidade do bom senso e serenidade nas decisões, cientes de que os resultados produzidos por nossas ações impactará o mundo à nossa volta.

Para tanto, é necessário que as empresas que prestam produtos e serviços hoje continuem a prestá-los no momento seguinte à crise, sendo relevante o alerta quanto a importância *v.g.* do transporte escolar, da creche, do salão de beleza, da agência de turismo etc., além dos efeitos decorrentes do encerramento dessas atividades no momento de normalidade.

Assim, como corolário do princípio da conservação dos negócios jurídicos (art. 421, do Código Civil), a revisão ou rescisão do contrato constitui situação excepcional não desejável, sendo, portanto, o diálogo a ferramenta mais adequada para o ajustamento da obrigação a fim de torná-la mais equilibrada para ambas as partes, consectário lógico dos valores constitucionais da solidariedade e da construção de uma sociedade mais justa.

O PROCON/RO compromete-se com o esforço institucional na mediação dos problemas de consumo, primando pela continuidade dos contratos vigentes desde que respeitado o equilíbrio das obrigações.

Por fim, acaso torne-se impossível a continuidade do contrato, resta a orientação de que seja assegurado a isenção de qualquer penalidade contratual, garantindo ao consumidor o poder de exercer o direito de escolha entre: 1) o reagendamento do serviço contratado; 2) a substituição por outro produto ou serviço equivalente; 3) a utilização de crédito para ser consumido na mesma empresa.

As negociações devem observar os princípios da boa-fé, razoabilidade, proporcionalidade e transparência na celebração, realização e a conclusão.

Estamos à disposição para dirimir eventuais dúvidas, podendo entrar em contato por meio de nossos canais de atendimento: Telefone 151; WhatsApp (69) 9 8491-2986; Facebook PROCON Rondônia.

Porto Velho, 09 de abril de 2020.

IHGOR JEAN REGO
Coordenador Estadual do PROCON/RO

Documento assinado eletronicamente por **Ihgor Jean Rego**, **Coordenador(a)**, em 09/04/2020, às 23:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site portal do SEI, informando o código verificador **0011071045** e o código CRC **13DDBB4C**.

Referência: Caso responda esta Nota Técnica, indicar expressamente o Processo nº 0041.147573/2020-71

SEI nº 0011071045