**NOTA TÉCNICA**

CONSIDERANDO a disposição constitucional, à qualificação de Direito e Garantia Fundamental, da promoção, pelo Estado, na forma da lei, da defesa do consumidor, conforme o artigo 5º, inciso XXXII da Constituição Federal;

CONSIDERANDO o artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo, dentre outros, o respeito à saúde e segurança do consumidor;

CONSIDERANDO o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe como direitos básicos do consumidor a proteção de sua vida e de sua saúde;

CONSIDERANDO a declaração de *pandemia* pela OMS – Organização Mundial da Saúdee o avanço do contágio do novo coronavirus.

Considerando a Portaria n. 188/GM/MS, de 4 de fevereiro de 2020, que Declara Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN), em decorrência da Infecção Humana pelo novo COVID-19;

CONSIDERANDOo Decreto Estadual n. 515/2020, que declara situação de emergência em todo o território Catarinense e o Decreto Municipal 390/2020, dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde publica de importância internacional decorrente da infecção humana pelo coronavirus (COVID-19).

CONSIDERANDO que a sociedade civil passa por um momento sem precedentes quanto à situação destacada de Infecção Humana pelo novo COVID-19.

CONSIDERANDO os inúmeros reflexos ocasionados em todas as relações de consumo em decorrência da infecção pelo COVID-19, com a interrupção dos mais variados contratos de serviços e produtos;

CONSIDERANDO que não se pode atribuir culpa, quanto à interrupção dos contratos de serviços e produtos, a qualquer das partes envolvidas, pois nenhuma delas deu causa a situação e que se faz necessário a atuação do PROCON no sentido de compatibilizar o desenvolvimento econômico com a indenfensibilidade dos consumidores, equilibrando os interesses dos participantes, dada a excepcionalidade da situação.

A COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR E CIDADANIA – PROCON do Município de Criciúma/SC, instituída na forma da Lei Municipal Nº 4.451/2002, representado por seu Coordenador Executivo, que ao final subscreve, no desempenho de suas atribuições legais, orientado pelos princípios da Politica Nacional das Relações de Consumo, resolve emitir a presente **NOTA TÉCNICA** no sentido de orientar:

1. O PROCON é uma forma alternativa para a resolução de conflitos, devendo os consumidores em um primeiro momento fazer uso das atribuições do órgão, para, posteriormente, caso não solucionada a contenda, buscarem o amparo do poder judiciário, objetivando tal atitude, a rápida solução dos conflitos e a inibição da judicialização desenfreada das *lides*.
2. O PROCON atuará buscando estabelecer parâmetros razoáveis de negociação, sempre com base no princípio da boa-fé objetiva e auxiliando no equilíbrio das relações de consumo e no interesse de todos os participantes.
3. As partes envolvidas, fornecedor, consumidor e PROCON, atuarão de forma flexível, visto que posturas irredutíveis em nada auxiliarão na composição almejada nesse momento de grave crise social, devendo prevalecer o bom senso e o equilíbrio entre os partícipes.
4. Para os contratos afetados em razão de fatores relacionados à Pandemia Covid-19, o PROCON de Criciúma sugere a contratação interrompida/cancelada seja convertida em crédito a ser usufruído em momento posterior, a critério do consumidor, sem imposição de qualquer multa ou outra forma de penalização.
5. O PROCON, após vencida a pandemia COVID-19, envidará todos os esforços para que os consumidores não sejam prejudicados em decorrência da interrupção dos serviços ou produtos contratados, e assim, buscará junto aos fornecedores o reagendamento dos serviços contratados, a substituição de produto adquirido, a utilização de crédito na mesma empresa e, ainda, o reembolso de valores já pagos.
6. Os serviços prestados a distância não precisam ser interrompidos, não sendo afetados pela situação em comento.

Sendo o que cumpria no momento, permanece o Órgão à disposição para o que se fizer necessário.

Criciúma/SC, 30 de março de 2020.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

LUIS GUSTAVO CATTANI COLLE

Coordenador Executivo – PROCON/PMC