

**CARTILHA**

**DE DIREITOS  
DO CONSUMIDOR EM  
TEMPOS DE PANDEMIA**



**BALCÃO DO  
CONSUMIDOR**



**2ª  
edição**

**Fique por dentro dos Direitos do  
Consumidor durante a pandemia  
da COVID-19**

# APRESENTAÇÃO

---

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) constitui um diploma jurídico de ordem pública e interesse social, pois regulamenta um direito fundamental estabelecido pela Constituição Federal de 1988. Desse modo, tem como objetivo proteger a parte vulnerável e hipossuficiente da relação de consumo, que é o consumidor.

Além disso, o CDC estabelece a Política Nacional das Relações de Consumo com o escopo de estabelecer mecanismos que facilitem a postulação dos direitos do consumidor e fomentar a criação de entidades públicas e privadas para atuar na defesa do consumidor, destacando-se, assim, o Balcão do Consumidor da UPF.

O Balcão do Consumidor é um programa de extensão da Universidade de Passo Fundo, em Parceria com os municípios e o Ministério Público Estadual. O objetivo do Balcão do Consumidor é mediar as relações de consumo conflituosas, bem como promover a educação para consumo. Nesse sentido, e visando cumprir com a sua missão de promover cidadania, publica essa cartilha explicativa contendo dicas sobre as alterações realizadas no direito do consumidor durante o período de pandemia.



# **Lei Nº 14.174/2021: Cancelamento de Passagens Aéreas**

---

**Fique atento às novas regras de cancelamento de passagens aéreas. Com a edição da Medida Provisória 925/20, convertida na Lei Nº 14.034/20 e após pela Lei Nº 14.174/21, o prazo para reembolso de valores relativos às passagens aéreas canceladas será de doze meses, contado da data do voo cancelado. Essa medida se aplica aos contratos de transporte aéreo firmados até 31 de dezembro de 2021.**

**A Lei Nº 14.174/21, também, estabeleceu a possibilidade do consumidor optar por obter o ressarcimento das passagens aéreas canceladas, através da conversão dos valores em créditos, a serem utilizados junto a empresa na compra de passagens futuras, com prazo de dezoito meses para utilização, contados de seu recebimento.**

## **Lei Nº 14.174/2021: Desistência de Voo**

---

**O consumidor que desistir de voo com data de início no período entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2021 poderá optar por receber o reembolso, no prazo de 12 meses, a contar da desistência, e estará sujeito a multa contratual.**

**A Lei Nº 14.174/21, também, estabelece a possibilidade do consumidor optar em ficar com crédito, perante a companhia aérea, de valor correspondente ao da passagem aérea, sem incidência de quaisquer penalidades contratuais, o qual poderá ser utilizado no prazo de 18 meses.**

# **Lei Nº 14.186/2021: Cancelamento de eventos relacionados ao turismo e cultura**

---

**Atente-se às novas regras para o cancelamento de eventos. A Lei Nº 14.046/20 sofreu alteração pela Lei Nº 14.186/21. Esta, estabelece que o fornecedor não será obrigado a reembolsar os valores pagos pelo consumidor, desde que assegurem a remarcação dos serviços, das reservas e dos eventos adiados.**

**O consumidor poderá optar pela disponibilização de crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços, reservas e eventos disponíveis nas respectivas empresas. O referido crédito poderá ser utilizado pelo consumidor até 31 de dezembro de 2022.**

# **Lei Nº 14.186/2021: Cancelamento de eventos relacionados ao turismo e cultura**

---

**Atente-se às novas regras para o cancelamento de eventos. Se o ressarcimento dos valores pagos ocorrer por meio da conversão em créditos para utilização futura, o consumidor deverá usar esses valores até 31 de dezembro de 2022.**

# **Lei Nº 14.046/2020: Cancelamento de eventos relacionados ao turismo e cultura**

---

**Atente-se às novas regras para o cancelamento de eventos. Somente na hipótese de impossibilidade da remarcação do evento ou da conversão dos valores em créditos, o fornecedor deverá reembolsar ao consumidor os valores recebidos, até 31 de dezembro de 2022.**

# **Art. 49 CDC**

## **Direito do Arrependimento**

---

**Nesse período de distanciamento social, em que a maioria das compras não são realizadas de forma presencial, diretamente em estabelecimentos comerciais, você pode recorrer ao direito de arrependimento. A lei assegura o “direito do arrependimento” sempre que você adquirir qualquer produto fora de um estabelecimento comercial - por exemplo, via internet, telefone ou catálogo. Quando o produto for entregue, você tem até sete dias para devolver e receber 100% do valor pago.**

# **CARTILHA**

## **DE DIREITOS DO CONSUMIDOR EM TEMPOS DE PANDEMIA**

**Autores:**

**Nadya Regina Gusella Tonial**

**Jovana Decesaro**

**Louís Balbinote Girelli**

**Erica Balbinot**

**Letícia Spagnollo**

**Rogério da Silva**

**Franco Scortegagna**

**Liton Lanes Pilau Sobrinho**

---

**Esse material foi produzido pelo  
Balcão do Consumidor**

---