

**CARTILHA**

**MEDIDAS  
PROVISÓRIAS**



**BALCÃO DO  
CONSUMIDOR**

**FACULDADE DE DIREITO - UPF**

**Fique por dentro das  
medidas provisórias  
adotadas durante a pandemia  
da COVID-19**

# APRESENTAÇÃO

---

O Código de Defesa do Consumidor 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 promover 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.

**O Balcão do Consumidor de Casca é um programa de extensão da Universidade de Passo Fundo, campus Casca, em Parceria com o município de Casca 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.**



**BALCÃO DO  
CONSUMIDOR**  
**FACULDADE DE DIREITO - UPF**

# **MP 925 convertida na Lei N° 14.034/20: 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 n° 14.034/20, 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 2020.**

**Ela 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. Nesse caso, o consumidor ficará isento das penalidades contratuais relativas ao cancelamento.**

**MP 948 convertida na  
Lei N° 14.046/20:  
Cancelamento de eventos  
relacionados ao turismo e cultura**

---

**Atente-se às novas regras para o cancelamento de eventos. A Medida Provisória 948/20, convertida na Lei n° 14.046/20, estabeleceu que o fornecedor não é obrigado a efetuar o reembolso dos valores em caso de cancelamentos de entradas, reservas ou eventos, relacionados ao turismo e à cultura, desde que assegure a remarcação do serviço ou evento cancelado ou a disponibilização de crédito para utilização ou abatimento em eventos futuros ou outros serviços oferecidos pela respectiva empresa.**

**MP 948 convertida na  
Lei N° 14.046/20:  
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, dentro do prazo de doze meses, contados da data de encerramento do estado de calamidade pública.**

**Também, nos casos da remarcação dos serviços ou eventos cancelados, serão observadas as condições e os valores dos serviços originalmente contratados, bem como o prazo de dezoito meses, contado da data de encerramento do estado de calamidade pública.**

**MP 948 convertida na**

**Lei N° 14.046/20:**

**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 terá o prazo de doze meses para usufruir dos valores, contados da data de encerramento do estado de calamidade pública.**

## **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.**

**Lei N° 14.010/20:  
altera a aplicação do artigo 49  
do CDC durante o período  
de pandemia**

---

**Consumidor, fique atento ao realizar compras pelo sistema delivery! A Lei n° 14.010/20, suspende a aplicação do artigo 49 da Código de Defesa do Consumidor, que trata do direito de arrependimento, na hipótese de entrega domiciliar (delivery) de produtos perecíveis ou de consumo instantâneo e de medicamentos. A alteração estabelecida por esta lei é válida até a data de 30 de outubro de 2020. Cabe ressaltar que para os demais produtos adquiridos fora de estabelecimento comercial, não incidem as disposições desta lei.**

# **CARTILHA**

# **MEDIDAS**

# **PROVISÓRIAS**

**Autores: Nadya Regina Gusella Tonial  
Dioni Peretti Comin  
Edgar Luiz Boeira  
Giovana Rohrbek Tunini  
Louís Balbinote Girelli  
Lucas Cassaneli  
Táliston Battistella Tonial**

---

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

---