

INFORME ABICOL

VOL.7 EDIÇÃO 7 19.03.2020

Assistência técnica durante o período da necessidade de isolamento social

As questões ligadas à assistência técnica durante o período da necessidade de isolamento social foram respondidas por especialistas em Direito Trabalhista e do Consumidor que integram a assessoria jurídica da Abicol

01. Como proceder diante de demanda de assistência técnica de colchões durante o período de necessidade de isolamento social?

Conforme é sabido, os fornecedores, no prazo da garantia (legal e/ou contratual), responsabilizam-se por eventual defeito apresentado no produto, conforme artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor. Infelizmente, a Lei 13.979/20, textualmente, **não autoriza a suspensão da assistência técnica de colchões**. Contudo, a partir da sua interpretação e considerando as medidas de prevenção da OMS em relação ao COVID-19 (como, por exemplo, o distanciamento social), é razoável admitir a suspensão do atendimento ao domicílio de suas assistências técnicas, contudo, deverá continuar a prestar a assistência técnica de forma remota, a partir do envio do produto pelo consumidor até à sua sede ou da sua assistência técnica, responsabilizando-se pelo custo do envio e devolução do produto.

02. O colaborador pode se recusar a realizar o serviço por conta de risco de contaminação?

É o dever o empregado em executar regularmente suas atividades laborais, seguindo as diretrizes do empregador. As únicas hipóteses em que o empregado pode recusar o cumprimento de um ordem do empregador ou o desenvolvimento regular das atividades para as quais foi contratado são aquelas em que houver ordem ou diretriz do empregador excessiva (atividades fora do contrato de trabalho), abusiva (que violem direitos individuais, como a honra, crença, etc.) ou ilegal (contrária a lei). Fora essas situações, a recusa do empregado enseja a aplicação de sanção disciplinar (advertência, suspensão e, em casos mais sérios de indisciplina ou insubordinação reiterada, a demissão por justa causa). Trazendo essas premissas para a realidade atual, não temos, ainda, nenhuma, base legal que, por conta da pandemia do COVID-19, autorize o trabalhador a recusar-se a cumprir as ordens do empregador ou não executar suas atividades normais do contrato. No entanto, caso o serviço deva ser realizado em localidade na qual exista norma de restrição de ir e vir (quarentena compulsória, p. ex. ou proibição de abertura de estabelecimentos comerciais, dentre outros) ou para terceiros sabidamente doentes ou em isolamento por apresentar sintomas semelhantes ao COVID-19, é possível sustentar que a ordem de trabalho é ilegal, pois viola norma vigente, ainda que temporária e emergencial. No entanto, fora essas circunstâncias, **o trabalhador não pode se recusar a prestar o serviço**.

03. O empregador tem o direito de exigir a execução de serviços que representem o contato pessoalmente de colaboradores e o público em cenário de pandemia?

O momento atual exige cautela e bom senso nas relações como um todo e, nas relações de trabalho, não é diferente. As empresas devem estar atentas às normas que estão sendo editadas quanto às restrições de ir e vir em determinadas regiões, suspensão de serviços, dentre outros, pois, nestes casos, a exigência do empregador pode se caracterizar como abusiva ou ilegal. De outro lado, importante destacar que o empregador é o responsável pelo fornecimento de um meio-ambiente de trabalho saudável e hígido para seus colaboradores. No cenário atual, todas as medidas de higiene pessoal, coletiva e de prevenção como um todo devem ser tomadas pelo empregador. Assim, é recomendável pautar-se sempre pelo bom senso, estar atento às mudanças que estão ocorrendo diariamente (especificamente quanto ao enfrentamento da pandemia), para evitar uma exposição de risco maior.

CONSIDERAÇÕES LEVAM EM CONTA O CENÁRIO ATUAL (18/03/20).