



**PROTOCOLO ASSISTÊNCIA
TÉCNICA EM COLCHÕES DURANTE
A PANDEMIA COVID-19**

A Abicol

A Abicol - Associação Brasileira da Indústria de Colchões foi fundada em 2011 e tem como objetivo buscar o desenvolvimento e o fortalecimento do setor colchoeiro nacional.

Atitude: Empenho constante para antecipar fatos e situações que possam impactar o setor colchoeiro, de modo a assessorar os associados nas questões mais complexas e de interesse comum.

Integridade: Dedicção para preservar a conduta reta, justa, leal e ética nas relações institucionais.

Intercooperação: Soma de esforços compartilhados, visando o alcance dos objetivos da entidade.

Responsabilidade: Dedicção, compromisso e empenho para que o quadro associativo desenvolva produtos que representem respeito às leis do mercado e a busca contínua pela satisfação do consumidor.

ESPECIAL CORONAVÍRUS

PROTOCOLO ASSISTÊNCIA TÉCNICA EM COLCHÕES DURANTE A PANDEMIA COVID-19

A ABICOL - Associação Brasileira da Indústria de Colchões têm elaborado pesquisas junto aos seus associados para levantar as demandas prioritárias do setor colchoeiro para ajudar os fabricantes de colchões na prevenção contra o novo coronavírus.

Nesta segunda edição do Especial Abicol Coronavírus, o foco é a assistência técnica de colchões.

As medidas de prevenção contidas neste protocolo são indispensáveis para a redução de riscos de contaminação e outros que venham a ser relacionados com a assistência técnica.

Seguindo as recomendações deste guia proporcionaremos condições para que os fabricantes estejam seguros e colaborem com a segurança dos demais envolvidos.

ROGÉRIO SOARES COELHO
PRESIDENTE

**PROTOCOLO SANITÁRIO PARA
INDÚSTRIAS DE COLCHÕES -
CARTILHA ABICOL COVID-19**



ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE COLCHÕES

Aspectos Trabalhistas

No bojo desse dever do empregador, encontram-se uma série de obrigações de diversas espécies, todas previstas no Capítulo V da CLT, e que envolvem desde o fornecimento de EPI's até preparação ambiental para realização das atividades, realização de exames médicos periódicos, constituição e manutenção de serviço médico adequado dentre outras.

O fato de as atividades dos colaboradores serem realizadas fora das dependências do empregador não afasta ou diminui essa responsabilidade, portanto, também é dever do empregador zelar para que os colaboradores estejam protegidos adequadamente contra riscos porventura existentes onde quer que estes desenvolvam suas atividades laborais.

Além disso, esta responsabilidade das empresas se estende aos colaboradores terceirizados, quando estes prestam serviços dentro das empresas tomadoras dos serviços (art. 4o-C, II da Lei 6.019/74) e, por analogia, quando estão fora das dependências da empresa terceirizada, mas a serviço da tomadora.

Atenção

É importante que toda e qualquer medida ou providência seja validada/recomendada pelo serviço de medicina ocupacional de cada fábrica de colchão, que deverá também ampliar e detalhar de forma mais prática todas as medidas.

ASSISTÊNCIA TÉCNICA RESPONSABILIDADE PELAS CONDIÇÕES DE TRABALHO

Aspectos Trabalhistas - continuação

No caso das equipes de assistência técnica, sejam próprias ou terceirizadas, as empresas responsáveis pela assistência técnica de colchões são responsáveis pelas condições de trabalho dos profissionais envolvidos, diretos ou terceirizados, quando da realização de visitas técnicas aos consumidores, principalmente no cenário atual, decorrente da pandemia de COVID-19, que levou a decretação de Estado de calamidade pública em todo o país e decretação de regime de quarentena na maioria dos Estados e Municípios.

Importante mencionar que a COVID-19 pode vir a ser reconhecida como doença de origem ocupacional se restar comprovado que o colaborador contraiu a doença no ambiente de trabalho ou, ainda, que o empregador não adotou medidas preventivas eficazes para, ao menos, minimizar a exposição dos colaboradores aos riscos.

1 - PROVIDÊNCIAS:

Introdução ao protocolo

Tendo em vista a responsabilidade do empregador, é altamente recomendável que cada empresa adote todas as medidas preventivas eficazes para eliminar ou minimizar ao máximo a exposição de seus colaboradores ao risco de contágio da COVID-19, até porque, em eventual questionamento, judicial ou extrajudicial, será determinante para o empregador comprovar que agiu de forma proativa nesse assunto.

Portanto, o caminho mais adequado para a implantação dessas medidas preventivas é a elaboração de um plano de ação ou protocolo pelo serviço de medicina do trabalho, pois são estes profissionais os especialistas que detém expertise técnica para apontar, com segurança, quais ações são de fato necessárias, bem como a forma correta de implantá-las tanto nas dependências físicas das empresas, quanto para os colaboradores que trabalham em campo, o que é o caso da assistência técnica, que precisa ser considerada também nesse plano de ação, de forma diferenciada, dada a peculiaridade do contexto em que as atividades são desenvolvidas.

2 - PROTOCOLO:

Itens que devem compor o protocolo

- Fornecimento de EPI's específicos para prevenção contra COVID-19 (máscaras, álcool em gel, luvas, etc), quantidade necessária e orientação de uso;
- Boas práticas de higiene pessoal necessárias durante a realização das atividades profissionais;
- Práticas que devem ser evitadas no atendimento no domicílio dos consumidores;
- Distanciamento social necessário, com especificação de locais seguros e inseguros, tanto dentro das dependências da empresa, quanto para atividade externa;
- Orientações sobre uso de transporte coletivo de forma segura, envolvendo eventual necessidade de troca de vestuário e higienização diferenciada;
- Orientações sobre adequada higienização de calçados, quando do acesso e saída do domicílio do consumidor;
- Criação de um check list a ser preenchido pelos colaboradores da assistência técnica, a fim de que fique registrado se o passo-a-passo de segurança foi cumprido em cada atendimento.

3 - RISCOS:

Sob o ponto de vista trabalhista, tem-se como principal risco a possível caracterização de eventual contágio de COVID-19 como doença ocupacional, acarretando:

- garantias de emprego, conforme legislação específica e norma coletiva aplicável;
- futuras ações trabalhistas em que se pleiteie indenização por danos morais e materiais decorrentes do adoecimento.

Em tese, caso o fabricante tenha tomado todas as precauções necessárias, poderia defender a tese de culpa exclusiva do consumidor, ficando ao livre convencimento do Juiz a análise do caso concreto para o reconhecimento ou não da responsabilidade do fabricante.

4 - RESPONSABILIDADE CIVIL DO FABRICANTE EM CASO DE CONTÁGIO DO CONSUMIDOR:

Nos termos dos artigos 12 e 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fabricante é responsável, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços e/ou produtos.

Logo, se o consumidor alegar que foi contaminado durante a prestação de serviço por parte do representante/empregado do fabricante, o fabricante poderá ser responsabilizado, conforme artigos mencionados.

Em tese, caso o fabricante tenha tomado todas as precauções necessárias, poderia defender a tese de culpa exclusiva do consumidor, ficando ao livre convencimento do Juiz a análise do caso concreto para o reconhecimento ou não da responsabilidade do fabricante.

MODELO

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA RECEBIMENTO DE VISITA TÉCNICA PRESENCIAL

Nome, endereço e CPF do Consumidor, declaro para todos os fins que estou ciente das recomendações das autoridades quanto à necessidade de isolamento e distanciamento social em razão da pandemia causada pelo Covid-19, contudo, em razão da minha exclusiva necessidade, autorizo receber visita técnica presencial em minha residência, a fim de que o produto: (descrever o produto) seja submetido a análise/vistoria da fabricante.

Declaro ainda que no momento do atendimento do profissional do fabricante em minha residência usarei máscara e respeitarei distanciamento social adequado como forma de contribuir para a prevenção do risco de contágio.

Local e data.

CONSUMIDOR

5. TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA RECEBIMENTO DE VISITA TÉCNICA PRESENCIAL

A situação ideal seria de o contato entre fornecedor e consumidor ocorresse de forma não presencial, por exemplo, telefone, e-mail (com fotografias e vídeos do produto com o suposto vício), dentre outras formas de contato remoto, a fim de seguir a recomendação do distanciamento/isolamento social. Ou seja, o contato presencial deveria, sempre que possível, ser evitado.

No entanto, considerando a impossibilidade de adiamento da assistência técnica e a necessidade do consumidor exigir a prestação de serviço presencial, é essencial que ele (o consumidor) autorize por escrito a visita do técnico responsável do fabricante, documento através do qual expressa o seu consentimento em receber o técnico em sua residência neste momento de pandemia e quarentena em diversas localidades (modelo geral de termo de consentimento na página anterior).

Atenção

É indispensável que no momento do atendimento da assistência técnica, tanto o técnico quanto o consumidor, façam uso dos equipamentos de proteção, como máscaras, álcool em gel e outros recomendados pelo serviço de medicina ocupacional do fabricante, bem como mantenham e respeitem o distanciamento adequado, como forma de contribuir para a prevenção do risco de contágio.

A assistência técnica de colchões que represente a visita domiciliar deve ser utilizada como última alternativa do atendimento e, se for indispensável, que se busque estabelecer um acordo com o consumidor para dilação do prazo de solução do problema, bem como haja a declaração de consentimento quanto ao atendimento dentro da casa do consumidor.

Paralelamente a isso, também é recomendável que os fabricantes busquem desenvolver e implementar plano de ação, através de serviço médico ocupacional, para que sejam registradas, comprovadas, disseminadas e cumpridas todas as medidas de prevenção recomendadas para que as atividades de assistência técnica possam ocorrer em um cenário de segurança para todos.

www.abicol.org