

UNILEÃO
CENTRO UNIVERSITÁRIO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

MARIA LUANA LEITE DANTAS

**APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NO
PERÍODO DE PANDEMIA DE COVID-19**

JUAZEIRO DO NORTE - CE
2021

MARIA LUANA LEITE DANTAS

**APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NO
PERÍODO DE PANDEMIA DE COVID-19**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
coordenação do Centro Universitário Leão Sampaio como
requisito para a obtenção do título de Bacharel em Direito.
Orientador: Prof. Tamyris Madeira de Brito

JUAZEIRO DO NORTE - CE
2021

MARIA LUANA LEITE DANTAS

**APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NO
PERÍODO DE PANDEMIA DE COVID-19**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
coordenação do Centro Universitário Leão Sampaio como
requisito para a obtenção do título de Bacharel em Direito.

Aprovado em:

BANCA EXAMINADORA:

(Orientadora)

Examinador (a)

Examinador (a)

JUAZEIRO DO NORTE - CE
2021

APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NO PERÍODO DE PANDEMIA DE COVID-19

Maria Luana Leite Dantas¹
Tamiris Madeira de Brito²

RESUMO

O Código de Defesa de Consumidor é um marco no ordenamento jurídico brasileiro, e veio como instrumento de combate à arbitrariedade comercial, dos fornecedores de produtos e serviços nas relações de consumo, tão enraizados na sociedade desde os primórdios das relações humanas e negociais. Sabe-se que o CDC, estabelecendo à Política Nacional das Relações de Consumo o respeito à dignidade, saúde e segurança do consumidor, põe este em um patamar elevado e merecedor de atenção e a devida proteção. O Código traz princípios e direitos básicos do consumidor que tem observância obrigatória quando se estiver diante de uma relação comercial, em prol de resguardá-lo das arbitrariedades comerciais. Com o surgimento da pandemia do covid-19 os fornecedores em massa, passaram a atuar com práticas abusivas, principalmente em relação a produtos e serviços essenciais à prevenção da doença, gerando sérios danos aos consumidores, todavia, é sabido que CDC estabelece esses comportamentos como ilegais, e, portanto, são nulos de pleno direito. O objetivo geral desta pesquisa é identificar situações em época de pandemia de covid-19 em que a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor seja de suma relevância e necessidade. A metodologia é voltada num estudo bibliográfico básico, com enfoque em doutrinas e artigos científicos para melhor familiarização com o tema em comento.

Palavras Chave: Consumidor. Fornecedor. Direitos. Covid-19.

ABSTRACT

The Consumer Defense Code is a landmark in the Brazilian legal system, and came as an instrument to combat commercial arbitrariness, by suppliers of products and services in consumer relations, so ingrained in society since the beginnings of human and business relations. It is known that the CDC, establishing in the National Consumer Relations Policy respect for the dignity, health and safety of consumers, places them at a high level that deserves attention and due protection. The Code brings basic principles and rights of the consumer, which must be observed when dealing with a business relationship, in order to protect them from commercial arbitrariness. With the emergence of the covid-19 pandemic, mass suppliers started to act with abusive practices, mainly in relation to products and services essential to the prevention of the disease, causing serious harm to consumers, however, it is known that CDC establishes these behaviors as illegal, and therefore are null and void in their own right. The general objective of this research is to identify situations in a covid-19 pandemic period in which the applicability of the Consumer Defense Code is of utmost relevance and necessity. The methodology is focused on a basic bibliographic study, focusing on doctrines and scientific articles for better familiarization with the topic under discussion.

Keywords: Consumer. Provider. Rights. Covid-19.

¹ Graduanda em direito pelo Centro Universitário Dr. Leão Sampaio (Unileão). E-mail: mluanaald@gmail.com

² Professora do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio (unileão), mestre em direito. E-mail:

1 INTRODUÇÃO

O Código de Defesa de Consumidor foi e continua sendo um marco no ordenamento jurídico brasileiro, e veio como instrumento de combate à arbitrariedade comercial, dos fornecedores de produtos e serviços nas relações de consumo, tão enraizados na sociedade desde os primórdios das relações humanas e negociais.

Como mecanismo de defesa do consumidor no Brasil, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) criou como um dos órgãos incumbidos de atuação a Associação Nacional de Procons, tendo como algumas de suas atribuições executar e fiscalizar a aplicação e cumprimento das normas do CDC.

No ano de 2020, por sua vez, a população brasileira se viu diante de uma pandemia de covid-19, doença esta que assolou completamente o país e causou situações desastrosas, inclusive no Direito, pois no âmbito do Código de Defesa do Consumidor, as relações consumeristas em sua maioria se encontram do lado oposto da legalidade do ordenamento jurídico, tendo em vista as práticas abusivas que tiveram de ser suportadas pelos consumidores, inclusive em aquisição de produtos e serviços essenciais à prevenção do coronavírus.

Dessa forma, o Código de Defesa do Consumidor, ao longo dos 30 anos de sua existência, passou a ser dotado de relevância social precisa nesse momento pandêmico no ano de 2020, pois foi a época em que mais se viu a lei sendo violada, e princípios e direitos relativizados em prol do interesse privado.

A pandemia do covid-19 foi um fato inesperado que assolou o Brasil, e junto trouxe vários problemas sociais, inclusive na esfera jurídica. Durante o ano de 2020 e 2021, foi possível vislumbrar que as relações de consumo estão eivadas de vícios habituais, decorrentes de práticas abusivas, inteiramente à vista de todos os cidadãos, pois os fornecedores de produtos e serviços, se aproveitaram do momento pandêmico para exercerem a livre iniciativa de comércio de forma ilegal e contrária às disposições do Código de Defesa do Consumidor, visando ganhos particulares, ou seja, garantindo apenas o interesse privado.

Os consumidores por vezes se viram obrigados a aceitarem prestações excessivamente onerosas por parte dos fornecedores de produtos e serviços, inclusive essenciais, tendo em vista não existirem alternativas que garantissem a proteção pessoal na pandemia, dada a ampla prática igualitária ilegal.

É importante que a população esteja a par de seus direitos, pois as relações de consumo estão sempre presentes na sociedade, pois, uma vez que alguma pessoa efetua uma compra de

algum produto ou serviço prestado por quem de fato os fornece habitualmente, ali incide o Código de Defesa do consumidor.

A pandemia do covid-19 trouxe diversos questionamentos no ordenamento jurídico, dada às práticas ilegais e abusivas perceptíveis nas relações de consumo que ferem expressamente princípios norteadores do Código de Defesa do Consumidor, bem como os direitos inerentes aos consumidores a serem observados pelos fornecedores de produtos e serviços, em prol de melhor atender às necessidades consumeristas da população considerada vulnerável, e é notório o atendimento ao interesse privado de fornecedores de produtos e serviços, deixando os interesses públicos consumeristas de lado, havendo, portanto, forte violação ao Código de Defesa do Consumidor

Dessa forma, com base nessas situações presentes na sociedade, se faz importante o seguinte questionamento: “Como se deu a aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas relações de consumo diante da pandemia do covid-19?”.

Neste sentido, é imprescindível identificar situações em época de pandemia de covid-19 em que a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor seja de suma relevância e necessidade. Apontar os princípios e direitos inerentes na relação de consumo que melhor atenda às necessidades dos consumidores e verificar como as relações de consumo se desenvolveram durante a pandemia de covid-19, traçando momentos em que há violações ao Código de Defesa do Consumidor em época de pandemia do covid-19.

O estudo do Código de Defesa do Consumidor e sua aplicação durante uma pandemia é deveras interessante e relevante, uma vez que o ordenamento jurídico deve se adequar à população e as situações que as acompanham, o covid-19 é uma delas, e tendo em vista as mudanças nas relações de consumo, inclusive trazendo malefícios ao público alvo do CDC, pensando do lado de um consumidor, a presente pesquisa tem o seu valor.

Para desenvolvimento da pesquisa, foi determinado como objetivo geral para o trabalho de conclusão de curso, identificar situações em época de pandemia de covid-19 em que a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor demonstra-se de suma relevância e necessidade, enquanto que como objetivos específicos tem-se os seguintes: apontar os princípios e direitos inerentes na relação de consumo que melhor atendam às necessidades dos consumidores; verificar como as relações de consumo se desenvolveram durante a pandemia de covid-19; e traçar momentos em que há violação do Código de Defesa do Consumidor em época de pandemia do covid-19.

Enquanto metodologia, o presente trabalho terá como fonte primária de pesquisa o levantamento bibliográfico, ou seja, serão utilizados para a orientação do desenvolvimento

acadêmico e captação de informações, trabalhos científicos já realizados e publicados, como as legislações pertinentes aplicáveis à discussão, livros, artigos científicos, jornais, dados seguros de sites confiáveis da internet, entre outros meios eficazes, bem como se perfaz numa pesquisa com finalidade exploratória, uma vez que o objetivo é a familiarização no aprofundamento do tema abordado, nesse tocante, Gil (2018) disciplina: “têm como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou construir a hipótese”.

Além disso, trata-se de uma pesquisa básica voltada para as ciências sociais jurídicas, baseada em dados secundários, onde a intenção é a melhoria da compreensão. Quanto à abordagem do estudo trata-se pesquisa básica qualitativa que no que pontua Minayo (2001): “A pesquisa qualitativa preocupa-se, portanto, com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais”.

Como a pesquisa do presente trabalho de conclusão de curso é de fonte bibliográfica, a base para o seu desenvolvimento é através da internet, por meio da qual serão selecionados livros, leis, monografias e artigos científicos de sites jurídicos mais conhecidos, como o Âmbito Jurídico, dentre outros com obras que sejam condizentes com o tema em comento. Ademais, a ferramenta do google acadêmico também será deveras utilizada.

Como a pesquisa em parte será realizada com base em teorias que em sua ampla maioria permanecem as mesmas, serão utilizadas as obras relativas ao tema que estejam entre um período do ano de 2000 até o ano corrente de 2021, vasculhando para a questão principal, obras que se compreendam de 2020 a 2021. Pelos quais, após a leitura selecionada por meio de critérios como o título e resumo, serão incluídos ou excluídos, a depender da similaridade com o tema abordado.

2 PRINCÍPIOS E DIREITOS NORTEADORES DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Para iniciar a discussão acerca do Código de Defesa do Consumidor e a pandemia do covid-19, é importante traçar considerações sobre instrumentos importantes e obrigatórios que devem reger as relações de consumo.

Para que se compreenda a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, é importante definir no que se constitui uma relação de consumo.

Para o artigo 2º do referido código, consumidor pode ser conceituado como a pessoa, seja física ou jurídica, que adquire/utiliza produto ou serviço na posição de destinatário final. Para Marques (2002), destinatário final é fático, mas também deve ser econômico do bem, uma vez que não vai adquiri-lo ou utilizá-lo como um instrumento de produção.

Para o artigo 3º do Código supramencionado, fornecedor pode ser conceituado como a pessoa, que também pode ser física ou jurídica, esta podendo ser tanto pública como privada, que vai inserir o produto ou serviço, independentemente de suas características, no mercado de consumo de forma habitual.

Para fins de definição do que seja produto e serviço, os parágrafos 1º e 2º do referido artigo o fazem devidamente bem.

Dessa forma, no que leciona Bento e Almeida (2020), para a relação de consumo se concretizar, é imprescindível a presença de três elementos constitutivos, quais sejam: o fornecedor; o consumidor, e, algo que os relacionem, que pode ser tanto os produtos, como os serviços ofertados.

Com relação aos princípios, que por serem fontes do Direito, estão presentes explícita ou implicitamente em todo o ordenamento jurídico, estes são importantes para nortear a sua aplicação quando de necessária atuação, e assim se faz presente, como premissa básica, no Código de Defesa do Consumidor.

É imperioso estabelecer como a máxima principiológica de qualquer relação jurídica existente, o princípio da dignidade da pessoa humana, devidamente explícito na Constituição Federal de 1988, como fundamento da República Federativa do Brasil, e implícito no Código de Defesa do Consumidor, portanto, é a base para a efetivação da garantia dos direitos fundamentais estabelecidos, dentre eles a defesa do consumidor, no que se depreende do artigo 5º, inciso XXXII: “O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do Consumidor”. (BRASIL, 1988)

Nesse ínterim, é pertinente apontar que, a defesa do consumidor além de ser considerado um direito fundamental, é também um princípio da ordem econômica e financeira, disposto no artigo 170, inciso V, da Constituição Federal. (BRASIL, 1988)

A dignidade da pessoa humana não é fácil de se conceituar, ao longo dos tempos não se chegou ainda a uma definição unânime no ordenamento jurídico, o que se sabe é que configura um princípio norteador dotado do papel de emanar fonte moral legislativa, para irradiar em todas as leis, e ser utilizado como base nas interpretações jurídicas. (SANTOS, 2020)

Outro princípio que pode ser considerado como implícito é o da precaução, e se perfaz na finalidade de resguardar o consumidor de riscos e danos que possam advir de produtos ou serviços adquiridos na relação de consumo constituída, ou seja, são desconhecidos e não se confundem com a prevenção, que por sua vez possui o risco presumido. (ROMANO, 2019)

O princípio da boa-fé, tido como um dos mais importantes no Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 4º, inciso III, se trata de um modelo de conduta que se espera das

pessoas em sociedade, por meio das quais as partes procederão com probidade, lealdade, solidariedade e cooperação nas suas relações, sendo, portanto, um dever permanente entre as partes. (ROMANO, 2019)

Ademais, do princípio da boa-fé derivam os deveres anexos ou laterais, que se perfazem no princípio da transparência, de maneira clara e precisa, e que, conforme Guglinski (2012), deve ser observado na constituição do vínculo de contrato para melhor aperfeiçoar a relação de consumo; da informação, as quais, parecidas com a transparência, devem ser adequadas, claras e eficientes para suprir o desconhecimento do consumidor, inclusive sobre os riscos da aquisição (MIRANDA, 2017); e da segurança, de forma que os fornecedores de produtos e serviços garantam que estes não sejam suficientes para pôr em risco o consumidor. (MELO, 2008).

Outrossim, é da objetividade do princípio, como basilar e fonte da Política Nacional das Relações de Consumo, que dele se depreende o controle e limitação do exercício de direitos subjetivos nas relações jurídicas estabelecidas, pois é irrelevante o ânimo interior (MELO, 2008). Ademais, percebe-se a rigidez dos padrões de comportamento pré-estabelecidos, pelo que está confirmado no artigo 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que são nulas de pleno direito, cláusulas contratuais incompatíveis com a boa-fé, deixando subentendida a importância deste e sua seriedade no Direito enquanto instrumento de interpretação dos contratos. (GUGLINSKI, 2012)

Destarte, do artigo supramencionado que prevê a boa-fé, decorre também o princípio do equilíbrio. (MIRANDA, 2017)

Outro princípio que merece destaque, está previsto no artigo 4º, logo no inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, e se refere ao reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, ou seja, no que aduz Miranda (2017) é um requisito elementar do consumidor, dada a sua presunção “*iuri et iuri*”, não aceitando prova em contrário, no que se depreende dos ensinamentos de Leite (2015), e deve ser: jurídica ou científica, como exemplo tem-se os contratos de adesão e as cláusulas abusivas em prol do fornecedor; técnica, por meio da qual o consumidor, para satisfazer suas necessidades, se submete às condições que lhes são impostas nos produtos e serviços; fática ou socioeconômica, transparecendo a capacidade econômica do fornecedor em nível superior, na sua ampla maioria; bem como informacional, por meio da qual é determinada a fragilidade que permeia o consumidor frente ao fornecedor, uma vez que lhe permeia a ignorância sobre os produtos e serviços adquiridos, riscos que possam ser ocasionados, entre outros. (MELO, 2008)

O princípio da proteção, pode ser encontrado implicitamente nos artigos 1º e 6º, do

Código de Defesa do Consumidor, e constitui um dos principais instrumentos para a relação de consumo, tendo em vista que, como mencionado anteriormente, a defesa do consumidor goza de duplicidade, pois é tanto um direito fundamental, como um princípio da ordem econômica, dada a sua natureza pública. Dessa forma, se depreende desta máxima, que o Código de Defesa do Consumidor não poderá ser afastado em sua aplicabilidade, mesmo que haja convenção entre as partes, que se constatada será nula em seu caráter absoluto. (LEITE, 2015).

A facilitação da defesa também é tida como um princípio norteador das relações consumeristas, tendo em vista que acarreta a inversão do ônus da prova, diferindo da relação civilista em que a prova incube a quem alega, como forma de garantir que o consumidor atue em defesa de seus direitos da forma mais facilitada possível. Assim o consumidor reclama em juízo e caberá ao polo passivo provar que àquele não cabe o direito. (MIRANDA, 2017)

Nesse ínterim, incube ressaltar que a solidariedade é um princípio importante, tendo em vista que atribui a responsabilidade pela ofensa ao consumidor, a todos os envolvidos, sendo, portanto, uma defesa processual que busca garantir a reparação dos danos causados. (MIRANDA, 2017)

No mais, tem-se a conservação dos contratos, uma vez que é preferível ajustar os termos contratuais a de fato extinguir a relação negocial e jurídica, assim, sendo este um objetivo do CDC, busca-se, frente à desproporcionalidade, onerosidade, entre outros, fazer modificações ou revisões a fim da manutenção do contrato, sendo a sua extinção última “*ratio*”, apenas quando não houver qualquer possibilidade de adimplemento das obrigações pertinentes. (MIRANDA, 2017)

Outrossim, a defesa do consumidor não se limita apenas a esses princípios, havendo várias outras fontes que visem defender essa classe social.

O Código de Defesa do Consumidor, além de seus princípios gerais, específicos, explícitos e implícitos, traz em seu artigo 6º, os direitos básicos atrelados ao consumidor, distribuídos em 12 incisos, tendo em vista que um deles foi revogado.

Depara-se logo de início, no inciso I do artigo 6º, do CDC, com a proteção à vida, saúde e segurança do consumidor quando este adquirir um produto ou serviço disponibilizado, ou seja, a lei impõe ao fornecedor um dever de qualidade daquilo que ele põe à venda. A doutrina brasileira entende esse dever como a Teoria da Qualidade, e por conta disto que é possível a responsabilização do fornecedor em caso de reparação de danos causados. O Superior Tribunal de Justiça já se manifestou neste sentido, conforme a Resp de nº 1.334.364/RS de 2016. (SANTANNA, 2018)

O inciso II do artigo 6º, do CDC dispõe sobre o direito à “educação e divulgação sobre

o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações”. Ressalta-se que está em vista primeiramente a liberdade de escolha do consumidor, desta forma, com a devida educação fornecida com foco no consumo adequado e informação a respeito dos produtos e serviços em circulação no mercado, o consumidor passará a ter uma escolha consciente, conseqüentemente melhor atenderá às suas necessidades. Neste ponto o STJ também se manifestou quanto à venda casada, em que a aquisição de um produto ou serviço pressupõe a aquisição de outro, determinado pelo fornecedor, desta forma há clara violação da liberdade de escolha do consumidor. (SANTANNA, 2018)

A “informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem” é o direito insculpido no inciso III do artigo 6º, do CDC, e por ele entende-se que os consumidores gozam da obrigação, por parte do fornecedor, de conterem todas as informações que contenham dados claros, elucidativos quanto as especificações citadas acima. Assim, a informação adequada, conseqüentemente atrelada à transparência, é pressuposto para a efetivação deste dispositivo. Nas palavras de Santanna (2021) “assim, tem-se que o direito à informação adequada e clara estará efetivamente cumprido quando a ele puderem ser agregados os princípios da transparência e da boa-fé, na medida em que estes dois princípios dão credibilidade às informações prestadas pelo fornecedor”. (SANTANNA, 2018)

O inciso IV dispõe sobre “a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços”, este direito foi criado vislumbrando uma proteção anterior à fase contratual, ou seja, quando o fornecedor põe à vista do consumidor o seu produto ou serviço, seja por meio de uma propaganda, seja por outro método comercial inadequado. A proteção neste caso deve ser mais rígida, frente ao incentivo ilegal que muitos fornecedores realizam, de forma que é possível, inclusive, a aplicação de sanções se descobertas as publicidades enganosas ou abusivas, uma vez que há forte violação dos princípios da boa-fé e transparência. Mais uma vez o STJ se manifestou quanto ao tema, dispondo de julgados que versem sobre a publicidade enganosa tanto comissiva, como omissiva, a exemplo tem-se a Resp de nº 1.428.801/RS. (SANTANNA, 2018)

Neste sentido aduz Benjamin, Marques, Miragem (2010 apud SANTANNA, 2018):

as normas proibitórias de cláusulas abusivas são normas de ordem pública, imperativas, inafastáveis pela vontade das partes. Estas normas do CDC aparecem como instrumentos do direito para restabelecer o equilíbrio, para restabelecer a força

da 'vontade', das expectativas legítimas, do consumidor, compensando, assim, sua vulnerabilidade fática

veja-se que o CDC visa sempre a proteção do consumidor, principalmente tendo em vista que este é a parte frágil da relação contratual, e deve estar resguardado no equilíbrio entre as partes, evitando que o fornecedor tire vantagens indevidas frente à ignorância do consumidor quanto ao negócio. (SANTANNA, 2018)

O direito previsto no inciso V, preceitua a “modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas”, esta garantia se divide em duas partes, primeiro tem-se a modificação, quando se estiver diante de cláusulas que sejam consideradas desproporcionais, inclusive, podendo ser verificada desde logo no momento da contratação, fazendo nascer para o consumidor de proceder com modificações ou a sua nulidade. Segundo, tem-se a revisão, que se adequa às prestações onerosas advindas de fatos supervenientes, independentemente de prova da sua imprevisibilidade, a isso dá-se o nome de Teoria da base do negócio jurídico, não se confundindo com a Teoria da imprevisão do Código Civil, visto que esta exige procedimento probatório de que o fato era imprevisível. (SANTANNA, 2018).

As teorias são devidamente diferenciadas pelo STJ na Resp de nº 1.321.614/SP, de 2014, vejamos.

RECURSO ESPECIAL. CIVIL. AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO DE COMPRA E VENDA. DÓLAR AMERICANO. MAXIDESVALORIZAÇÃO DO REAL. AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTO PARA ATIVIDADE PROFISSIONAL. AUSÊNCIA DE RELAÇÃO DE CONSUMO. TEORIA DA IMPREVISÃO. TEORIA DA ONEROSIDADE EXCESSIVA. TEORIA DA BASE OBJETIVA. INAPLICABILIDADE.

5. A teoria da base objetiva, que teria sido introduzida em nosso ordenamento pelo art. 6o, inciso V do Código de Defesa do Consumidor - CDC difere da teoria da imprevisão por prescindir da previsibilidade de fato que determine oneração excessiva de um dos contratantes. Tem por pressuposto a premissa de que a celebração de um contrato ocorre mediante consideração de determinadas circunstâncias, as quais, se modificadas no curso da relação contratual, determinam, por sua vez, consequências diversas daquelas inicialmente estabelecidas, com repercussão direta no equilíbrio das obrigações pactuadas. Nesse contexto, a intervenção judicial se daria nos casos em que o contrato fosse atingido por fatos que comprometessem as circunstâncias intrínsecas à formulação do vínculo contratual, ou seja, sua base objetiva.

6. Em que pese sua relevante inovação, tal teoria, ao dispensar, em especial, o requisito de imprevisibilidade, foi acolhida em nosso ordenamento apenas para as relações de consumo, que demandam especial proteção. Não se admite a aplicação da teoria do diálogo das fontes para estender a todo direito das obrigações regra incidente apenas no microsistema do direito do consumidor, mormente com a finalidade de conferir amparo à revisão de contrato livremente pactuado com observância da cotação de moeda estrangeira.

Percebe-se, portanto, que implícito ao direito de modificação e revisão das cláusulas contratuais, está a busca pelo princípio da manutenção/preservação do contrato entre as partes, como já foi visto anteriormente.

O inciso VI do artigo 6º, do CDC, predispõe o direito à “efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”, ou seja, qualquer ofensa ou lesão ocasionadas por produto ou serviço adquirido pelo consumidor, lhe garante o direito de ser devidamente indenizado e reparado, tanto por dano material, como por dano moral, de tal forma que a responsabilidade do agente causador do dano é objetiva, prescindido de culpa na sua conduta. Ademais, a reparação pode ser individual ou coletiva, a depender da extensão do dano, uma vez que pode trazer repercussões sociais que transpassam as pretensões particulares, conforme aduz o STJ na Resp de nº 1.509.923/SP, de 2015. (SANTANNA, 2018)

O “acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados” é o direito previsto no inciso VII, do artigo 6º, do CDC, e por ele se entende que foi criada mais de uma via para que o consumidor pleiteie seus direitos, como é o caso da reparação por danos eventualmente sofridos, e neste ínterim, nem sempre a justiça é efetiva, por isso se põe à disposição também o acesso aos órgãos administrativos, como é o caso do PROCON, criado com as principais finalidades de orientar, educar e proteger os consumidores contra abusos praticados por fornecedores de produtos ou serviços. (SANTANNA, 2018)

O inciso VIII do artigo 6º, do CDC preceitua ao consumidor “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova a seu favor no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”, como visto anteriormente esta facilitação também é tida como um princípio norteador das relações de consumo, por meio da qual haverá a inversão do ônus da prova como garantia da efetivação do caráter protetor do Código de Defesa do Consumidor. Ademais, este é, em tese, o instrumento mais importante que foi consagrado no ordenamento jurídico, todavia, frisa-se que o juiz exerce um papel importante neste caso, uma vez que a ele cabe determinar os casos em que a facilitação será devidamente aplicada. (SANTANNA, 2018)

Dessa forma a inversão do ônus da prova pode se dar diante da hipossuficiência do consumidor, ou seja, quando se vislumbra determinada desigualdade entre as partes quanto à possibilidade probatória de comprovar o direito, pois as provas necessárias para tal não estão em seu poder, ou até mesmo no sentido econômico da palavra, quando o consumidor não tem as condições necessárias para arcar com as despesas processuais. (SANTANNA, 2018)

Outrossim, a inversão do ônus da prova poderá se dar diante da verossimilhança nas alegações do consumidor, ou seja, aqui se aplica um critério de probabilidade, em que os fatos indicam que as alegações realizadas sejam verdadeiras. (SANTANNA, 2018)

O inciso X do artigo 6º, do CDC traz “a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral”, aqui faz-se necessário a análise conjunta do artigo 22, do CDC, uma vez que traz os deveres inerentes aos servidores públicos para com a prestação dos seus serviços, ou seja, devem ser adequados, eficientes, seguros e contínuos, sendo assim considerados quando prestados da maneira que se espera, de tal forma que mantenha a confiança do consumidor sem quebrar as suas expectativas. É o que entende o STJ, na AgRg no AREsp de nº 659.116/SP, de 2015. Salienta-se que a má prestação do serviço público poderá ter como consequência a responsabilização da administração pública, com a eventual reparação do dano sofrido. (SANTANNA, 2018)

Até o momento fez-se menção dos direitos que são considerados mais importantes dos que constam no Código de Defesa do Consumidor ao longo dos anos, ademais, cumpre salientar que o inciso IX foi revogado. Outrossim, até o corrente ano, os direitos básicos do consumidor se estendiam até o inciso X, todavia, com o advento da lei 14.181/2021 no mês de julho, conhecida como lei do superendividamento, foram acrescentados ao CDC os incisos XI, XII e XIII que dispõem os seguintes dizeres.

- XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas;
- XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito;
- XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso

Pode-se auferir com os novos direitos que o CDC busca de todas as formas garantir o bem-estar dos consumidores, pode-se notar através da preservação do mínimo existencial, não pode haver comprometimento do necessário para uma vida digna.

3 PROTEÇÃO DA RELAÇÃO DE CONSUMO DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

Como foi identificado anteriormente princípios e direitos inerentes ao consumidor, é importante que se aponte considerações acerca da proteção do consumidor durante os anos de 2020 e 2021, tendo em vista que houve afetação substancial nos contratos e negócios jurídicos firmados.

Durante a pandemia do covid-19, foram editadas algumas medidas provisórias com escopo de amenizar excepcionalmente os efeitos negativos causados pelo coronavírus e como resposta à necessidade de atualização das normas de defesa do consumidor, algumas serão apresentadas para demonstração desta proteção consumerista, ainda que em caráter transitório devido à calamidade que assolou o país.

A Medida Provisória de nº 925/2020, que dispõe sobre as ações emergenciais para a aviação civil brasileira, em razão da pandemia do covid-19, foi uma dos desdobramentos da proteção ao consumidor nos anos de 2020 e 2021, e a sua aplicação recai sobre os contratos de transporte aéreo, além de estabelecer procedimento para remarcação de passagem eximindo o consumidor de penalidades contratuais, ou restituição do valor do bilhete, que neste caso, a depender da tarifa adquirida, poderá ser aplicada eventual multa. Ademais, a medida provisória ainda dispõe da alteração do bilhete pela própria companhia aérea, a qual enseja o comunicado ao consumidor em no mínimo 72 horas de antecedência, sob pena de reembolso integral do valor ou realocação do passageiro em outro voo disponível. Outrossim, se os serviços forem prestados de forma insuficiente ou apresentando falhas, como a falta de comunicação prévia, a companhia ainda terá o dever de prestar auxílio material, como é o caso de alimentação e hospedagem, entre outros. (BRASIL, 2020)

Como ressalva, frisa-se que a Medida Provisória foi transformada em lei de nº 14.034/2020.

Outra Medida Provisória é a de nº 948/2020, também transformada em Lei de nº 14.046/2020, e dispõe sobre o adiamento e o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e de cultura em razão do estado de calamidade pública, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da pandemia da Covid-19. Com esta medida, ao consumidor fica o direito de remarcação ou de crédito sem custo adicional. Ademais há a opção de ressarcimento no âmbito do turismo, como é o caso de hospedagem, agências de turismo, empresas de transporte turístico, organizadoras de eventos, parques temáticos e acampamentos, bem como no setor cultura, abarcando cinemas, teatros, plataformas digitais de vendas de ingressos pela internet, artistas, entre outros. (BRASIL, 2020)

Outro setor que merece atenção quanto à proteção ao consumidor é o plano de saúde, que através da Resolução Normativa nº 453, da Agência Nacional de Saúde Suplementar, os testes e exames para a detecção de covid-19 foram incluídos no rol de procedimento de cobertura obrigatória, como é o caso do RT-PCR, teste sorológico, dentre outros 6 exames que auxiliam no diagnóstico e tratamento. Todavia, a de se mencionar que, para garantir ainda mais proteção, a 1ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, firmou entendimento de

que o fato de o exame não estar previsto na lista, não exime o plano de custeá-lo, pois subentende-se que o rol não é taxativo, e a negativa ainda pode gerar dano moral.

Dessa forma, caso o plano recuse o seu custeio, o consumidor tem o direito de reclamar a ANS para eventual penalidade da operadora de saúde, como também recorrer às vias judiciais para possível ressarcimento de valores desembolsados para custeio de exames que estão incluídos no rol da Resolução. (FERREIRA, 2020)

Outrossim, também foi editada a Medida Provisória de nº 950/2020, que dispõe sobre medidas temporárias emergenciais destinadas ao setor elétrico para enfrentamento do estado de calamidade pública, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da pandemia de coronavírus covid-19. Esta medida estabeleceu descontos de 100% nas tarifas datadas de 1º de abril a 30 de junho, quando o consumidor for comprovadamente de baixa renda, para parcela do consumo de energia elétrica inferior ou igual a 220 (duzentos e vinte) kWh/mês. (BRASIL, 2020)

As academias de ginástica também devem observar as regras de proteção ao consumidor nesta época, ficando a cargo do cliente cancelar o serviço sem que sofra com qualquer ônus, ou até mesmo suspender e prorrogar os planos de pacotes efetuados com a fornecedora. (INSTITUTO DEFESA COLETIVA, 2020)

Ao longo desses dois anos outras medidas foram tomadas a fim de proteger o consumidor, seja sobre produtos, seja sobre serviços adquiridos, principalmente frente à vulnerabilidade devidamente constatada no Código de Defesa do Consumidor, ainda mais diante da pandemia do covid-19.

4 VIOLAÇÕES DO CDC EM TEMPOS DE PANDEMIA

Como foi brevemente citado anteriormente, o Código de Defesa do Consumidor se encontra sobre as relações de consumo, e por estas se entende aquela relação em que existe um polo como destinatário final e outro polo com fins de comercialização, conforme dispõem os artigos 2º e 3º, do referido diploma legal. Veja-se.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante

remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

No início do ano de 2020 adveio uma situação de calamidade que assolou todos o país brasileiro, o coronavírus trouxe diversas consequências, inclusive para as relações consumeristas e também para o ordenamento jurídico, tendo em vista que foram editadas normas com fins de controlar as consequências geradas pela doença, bem como foi nitidamente visível a prática de abusos por fornecedores de produtos e serviços, principalmente quando voltados para a prevenção do covid-19.

Sabe-se que a principal forma das pessoas se prevenirem de contrair a doença, conforme determinações da Organização Mundial da Saúde (OMS), era por meio do isolamento social, conjuntamente com o uso de máscaras faciais e uso de álcool em gel, dois produtos sobre os quais recaíram diversos abusos em sua comercialização, além de outros mais voltados para a higienização ou produtos hospitalares.

Em nota lançada pela UOL em 2020, as máscaras e álcool em gel subiram em até 161% nos seus valores, e devido a lei da oferta e da procura os fornecedores de produtos e serviços elevaram os preços de sua comercialização, sem qualquer justa causa para tanto, memo diante de uma situação de master vulnerabilidade social. Conforme acentua Dantas; Barbalho; Saraiva (2021) “tem-se observado que os valores desses utensílios têm tido aumento exponencial, em situações como, por exemplo, os identificados pelo PROCON Paulistano ou PROCON Recife, com aumento em até 300% do preço e assim, de forma semelhante, acontecendo em todo o Brasil”.

Mucelin; D’Aquino (2020) traz informações interessantes e apontamentos relevantes a respeito dos valores exorbitantes, pois auferiu-se que produtos como a máscara facial, vendida online, a exemplo cita-se o modelo N95, apresentou variações para maior datados de 11 a 13 de março, com o valor de mercado em R\$ 20,00 (vinte reais), todavia leva-se em consideração a marca do produto, de forma que uma máscara pode chegar no mesmo dia de R\$ 85,00 (oitenta e cinco reais) à R\$ 220,00 (duzentos e vinte reais), ou seja, um aumento de 258%. Ademais verificou-se que este mesmo produto, a partir do dia 15 do mês de março, chegou a bater o valor de R\$ 599,90 (quinhentos e noventa e nove reais e noventa centavos), concluindo que em diversos lugares do país, as máscaras faciais podiam chegar a ter um aumento de até 2.700%.

Mucelin; D’Aquino (2020) também trouxe dados referentes ao álcool em gel em alta de preços, concluindo que um kit de 12 frascos que valia aproximadamente R\$ 99,00 (noventa e nove reais), passou a valer R\$ 130,00 (cento e trinta reais). Ademais, constatou -se que outras marcas de álcool em gel, que continham um valor aproximado de R\$ 6,90 (seis reais e noventa

centavos), passou a custar R\$ 99,00 (noventa e nove reais), ou seja, um acréscimo de 1.434% no preço do produto.

Nota-se que com a elevação exacerbada de valores de produtos essenciais para prevenção do covid-19, pressupõe certa determinação de classe social que poderá ter acesso a tais produtos e serviços, tendo em vista que a comunidade mais pobre e carente não tem condições suficientes para deter o poder de compra, ficando, conseqüentemente, mais vulneráveis ao risco de contaminação (MUCELIN; D'AQUINO, 2020)

Percebe-se que com a pandemia houve uma forte afronta aos princípios que fundam a ordem econômica do país, conforme dispostos no artigo 171, da Constituição Federal, especificadamente a defesa do consumidor, em seu inciso V. (BRASIL, 1988)

Nesse ínterim, cumpre mencionar a Lei Federal de nº 12.529/2011, uma vez que seu artigo 36, inciso III, determina que constitui infração contra a ordem econômica, o aumento arbitrário dos lucros, atitude esta que se tornou comum ao longo dos anos de enfrentamento da pandemia do covid-19. (BRASIL, 2011)

Ademais, o Código de Defesa do Consumidor, traz em seu artigo 4º, inciso VI, como objetivo da Política Nacional das Relações de Consumo e também como princípio, a busca pela coibição de práticas abusivas realizadas por fornecedores de produtos e serviços, bem como o artigo 6º, inciso IV, determina como direito básico do consumidor, a sua proteção contra estas práticas arbitrárias, tendo em vista, mais uma vez, a vulnerabilidade do consumidor. (BRASIL, 1990)

Frisa-se ainda que, o artigo 4º, do CDC, também determina como mais um objetivo da Política Nacional das Relações de Consumo, o respeito à dignidade, à saúde e à segurança do consumidor, como uma forma de instruir que existem parâmetros de qualidade e adequação dos produtos e serviços que são ofertados no mercado de consumo, ademais, como acentua Mucelin; D'Aquino (2020) a interpretação deste dispositivo deve estar de acordo com a realidade social, e numa visão macro, conjuntamente com o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, este respeito e proteção deve ser realizado também por vias oblíquas e patrimoniais. O autor aduz no contexto pandêmico.

Não é o álcool em gel ou a máscara que oferece nocividade ao consumidor, mas são elas que resguardam esse indivíduo (e os do entorno) dessa nocividade. Portanto, proteger o consumidor contra esses aumentos de preços (aspecto patrimonial), então oportunizando o acesso ao consumo desses itens de primeira necessidade e de uso inadiável (aspecto existencial), vai além da proteção dos interesses econômicos: em diálogo, no caso de saúde pública, o objetivo da Política Nacional das Relações de Consumo no que toca à saúde do consumidor mora também no controle de variações injustificadas de preços e no reconhecimento da abusividade, pois é a privação desses

bens que tem o potencial de causar danos não só ao consumidor individualmente considerado, mas a toda coletividade. (MUCELIN; D'AQUINO, 2020)

O artigo 39, do Código de Defesa do Consumidor, pode ser considerado o dispositivo que mais se aplica em época de pandemia do covid-19, tendo em vista que seus termos dispõem sobre as práticas abusivas dos fornecedores de produtos e serviços, e que dentre elas está a exigência de vantagem manifestamente excessiva para com o consumidor, onde busca-se evitar que o fornecedor abuse de seu poder econômico para desequilibrar a relação jurídica de consumo (MUCELIN; D'AQUINO, 2020). Mucelin; D'Aquino (2020) ainda traz como discutível em momento de pandemia, o inciso IV, que trata do prevalecimento da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços, ou seja, aproveitamento da vulnerabilidade do consumidor, por parte dos fornecedores. Além disso, outra prática que se adequa como abusiva e presente nos anos de 2020 e 2021, se perfaz na elevação sem justa causa dos preços de produtos e serviços, conforme o inciso X do referido artigo. (BRASIL, 1990)

Para o Ministro do STJ Herman Benjamin (2005 apud MUCELIN; D'AQUINO, 2021) as práticas abusivas podem ser consideradas como sendo “uma série de comportamentos, contratuais ou não, que abusam da boa-fé do consumidor, assim como de sua situação de inferioridade econômica ou técnica”, portanto, ainda acrescenta o autor, que é justo que esses comportamentos sejam considerados ilícitos, mesmo que não gere danos. Destes termos se extrai que a liberdade negocial auferida ao fornecedor de produtos e serviços, conforme dispõe o artigo 170, da CF, é uma norma relativa, e que sofre limitações frente à necessidade precípua de proteção do consumidor.

Conforme Miragem (2019 apud MUCELIN; D'AQUINO, 2020), para que uma prática seja definitivamente considerada como abusiva, deve-se observar três critérios indispensáveis, quais sejam: anormalidade ou excesso do exercício de liberdade negocial pelo fornecedor; dimensão coletiva das práticas abusivas; e deslealdade e violação da boa-fé.

A anormalidade ou excesso, podem ser determinados de dois pontos de vista, a começar por uma visão qualitativa, que se dá quando o fornecedor de produtos e serviços busca a obtenção de vantagem manifestamente excessiva. Através da visão qualitativa, se depreende a atuação com deslealdade ou com ofensa à boa-fé, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor. (MUCELIN; D'AQUINO, 2020)

A dimensão coletiva das práticas abusivas ocorre quando houver uma reiteração de condutas que são dirigidas a um conjunto de sujeitos, não se limitando apenas a um consumidor individualmente. (MUCELIN; D'AQUINO, 2020)

O terceiro critério da deslealdade e boa-fé, nas palavras de Mucelin; D'Aquino (2020) “se dá quando violam-se os deveres de boa-fé, lealdade, cooperação, confiança e as expectativas legítimas dos consumidores que decorrem de tais deveres”. Dessa forma, conclui Mucelin; D'Aquino (2020), o seguinte.

De pronto, pode-se categorizar o aumento de preços de produtos combativos do COVID-19 como prática abusiva, haja vista haver o aproveitamento de vulnerabilidade e de vulnerabilidade agravada dos consumidores, conforme o caso; não haver justificção plausível para tais aumentos; e, como é questão de saúde pública, a dimensão é inegavelmente coletiva, sem falar, no que toca ao terceiro critério, da violação dos diversos deveres dirigidos aos fornecedores para a garantia da saúde (financeira, física ou psíquica) do consumidor. (MUCELIN; D'AQUINO, 2020)

A elevação de preços de produtos e serviços, conforme dispõe o Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Criminais (CAOCRIM) de São Paulo, é considerada abusiva frente à pandemia do covid-19, tendo em vista que com a confirmação do vírus no Brasil, o país entrou em estado de calamidade pública, fato este que não deixa configurar a justa causa para o aumento de valores, ainda mais devido a escassez dos produtos e serviços, sendo, portanto, uma “insensibilidade para com os mandamentos emanados da solidariedade social” (CAOCRIM, 2021)

Mucelin; D'Aquino (2020), faz menção à justa causa, e para ele, deve relacioná-la ao princípio da equivalência material, ou seja, a relação equivalente do valor do produto e o valor adquirido com preço pelo qual o produto foi vendido. Benjamin (2005 apud MUCELIN; D'AQUINO, 2020) afirma que “em princípio, numa economia estabilizada, elevação superior aos índices de inflação gera uma presunção – relativa, é verdade – de carência de justa causa”.

Assim, verifica-se que existe abusividade por parte dos fornecedores de produtos e serviços, tendo em vista que se aproveitam de conjecturas anormais, como é o caso do covid-19, reajustando preços como forma de se aproveitar do polo frágil da relação negocial, qual sejam o consumidor. (MUCELIN; D'AQUINO, 2020)

Ademais, cumpre salientar o que dispõe o artigo 51, do CDC, tendo em vista que é um dispositivo que trata das cláusulas abusivas que são nulas, dentre elas está o inciso IV, trazendo a nulidade de obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade. Dessa forma, percebe-se que não cabe ao fornecedor estabelecer valores sem limites e sem critérios, principalmente em situação de calamidade pública, em que mais do que nunca a vulnerabilidade do consumidor é absolutamente presumida. (BRASIL, 1990)

Diante de tantas práticas abusivas e ilegais, os fornecedores de produtos e serviços não poderiam sair impunes diante da violação de direitos dos consumidores, é por isso que, há exemplo das medidas de prevenção e combate apresentada pelo G1 CE (2021), uma loja de produtos hospitalares foi multada pelo Decon em R\$ 264 mil por aumento abusivo de preços na pandemia em Fortaleza, pois constatou-se que um pacote de luvas com 100 unidades de determinada marca adquirido pela loja no importe de R\$ 64,78 (sessenta e quatro reais e setenta e oito centavos), estava sendo vendido ao consumidor por R\$ 159,00 (cento e cinquenta e nove), ou seja um aumento de 145% no preço. Outro produto em que se constatou aumento, foi o avental descartável que passou do valor de R\$ 1,23 (um real e vinte e três centavos) e vendido ao consumidor pelo preço de R\$ 5,20 (cinco reais e vinte centavos), ou seja, um aumento de 322% no preço de compra. Percebe-se, portanto, que existem consequências legais para às práticas arbitrárias no comércio nessa época de pandemia, dada a vulnerabilidade social como um todo.

São medidas como estas que podem inibir que fornecedores de produtos e serviços hesitem em tirarem proveito da situação de calamidade pública, podendo, inclusive, serem responsabilizados em vias legais e judiciais, como é o caso mencionado acima, que ao final atribui uma multa compensatória dos danos causados aos consumidores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a presente pesquisa, conclui-se que o consumidor goza de proteção muito ampla frente ao Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que sobretudo, ele é considerado vulnerável nas relações consumeristas.

O Código de Defesa do Consumidor, estabelece definições do que seja consumidor e do que seja fornecedor, além disso estabelece uma série de princípios que devem ser observados e aplicados nas relações de consumo, ademais, a própria Constituição Federal traz outros princípios norteadores do direito.

Outrossim, o CDC também estabelece um artigo prioritariamente voltado para o consumidor, uma vez que elenca direitos básicos inerentes a esse polo da relação de consumo, dentre eles, está o direito à proteção contra práticas abusivas realizadas pelos fornecedores de produtos ou serviços.

A pandemia do covid-19 pode ser considerada como uma porta aberta aos fornecedores de produtos e serviços, uma vez que estes, frente ao estado de calamidade pública, exerceram sem limites a livre iniciativa e concorrência, estabelecendo preços exorbitantes nas ofertas de

comercialização, principalmente de produtos de higiene e hospitalares, tidos pela OMS como essenciais ao combate da doença do coronavírus.

Sabe-se que o CDC, além de proteger o consumidor de práticas abusivas, traz em artigo próprio quais são esses comportamentos, dentre eles está o aumento de preço sem justa causa, e a colocação do consumidor em obrigação excessivamente onerosa. Ao longo dos anos de 2020 e 2021, os fornecedores se aproveitaram da vulnerabilidade dos consumidores, bem como da grande busca por produtos, e elevaram os seus valores sem estabelecer qualquer critério.

O CDC em casos de práticas abusivas, com o estabelecimento de cláusulas, consequentemente com a mesma natureza, anula-as de pleno direito, uma vez que a função e objetivo maior da Política Nacional das Relações de Consumo é o respeito à dignidade, saúde e segurança dos consumidores.

Finda-se sabendo que as práticas abusivas estão por todo lado, e acontecem com muita frequência, havendo o seu aumento em detrimento da pandemia do covid-19, cabendo assim aos órgãos responsáveis, como é o caso do PROCON, as fiscalizações necessárias para inibir quaisquer violações aos direitos e garantias inerentes ao consumidor, bem como a este, fica disposto, inclusive, o poder judiciário para reclamar os seus direitos ofendidos ou na iminência de ofensa, além das vias administrativas como um meio mais célere.

REFERÊNCIAS

BENTO, Rafael Tredus; ALMEIDA, Camila Eduarda M. de. As relações de consumo e o covid-19. **Migalhas**, 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/323082/as-relacoes-de-consumo-e-o-covid-19>. Acesso em: 20 jun. 2021.

BRASIL. **Lei nº 8.078 de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 20 jun. 2021.

BRASIL. **Lei nº 12.529 de 2011**. dispõe sobre a prevenção e repressão às infrações contra a ordem econômica. 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112529.htm. Acesso em: 20 jun. 2021.

BRASIL. MEDIDA PROVISÓRIA Nº 925, DE 18 DE MARÇO DE 2020. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 18 mar. 2020.

BRASIL. MEDIDA PROVISÓRIA Nº 948, DE 08 DE ABRIL DE 2020. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 08 abr. 2020.

BRASIL. MEDIDA PROVISÓRIA Nº 950, DE 08 DE ABRIL DE 2020. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 08 abr. 2020.

BRASIL. Presidência da República. **Constituição da República Federativa do Brasil** de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em 20 jun. 2021.

CAOCRIM. **Aumento abusivo de preços em situação de calamidade. Ministério Público.** São Paulo, 2020. Disponível em: http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/Criminal/Noticias_CAOCriminal/Aumento%20abusivo%20de%20pre%C3%A7os%20em%20situa%C3%A7%C3%A3o%20de%20calamidade.pdf. Acesso em 20 jun. 2021

DANTAS, Matusalém; BARBALHO, Rebeca; SARAIVA, Hemily Samila da Silva. O Código de Defesa do Consumidor como instrumento adequado ao combate das práticas abusivas surgidas em face do covid-19. **Revista Jus Navegandi**, Teresina, 2020. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/84314/o-codigo-de-defesa-do-consumidor-como-instrumento-adequado-ao-combate-das-praticas-abusivas-surgidas-em-face-do-covid-19>. Acesso em 20 jun. 2021

FERREIRA, Adrielle de Oliveira Barbosa. Plano de saúde nega cobertura de exames que detectam a covid-19. O que fazer?. **Revista Jus Navegandi**, Teresina, 2021. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/82758/plano-de-saude-nega-cobertura-de-exames-que-detectam-a-covid-19-o-que-fazer>. Acesso em 17 nov. 2021.

GUGLINSKI, Vitor. Princípios norteadores do direito do consumidor. **Jus Brasil**, 2012. Disponível em: <https://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/121936231/principios-norteadores-do-direito-do-consumidor>. Acesso em: 20 jun. 2021.

INSTITUTO DEFESA COLETIVA. **Os direitos dos consumidores em meio a pandemia do coronavírus.** Belo Horizonte, 2020. Disponível em: https://defesacoletiva.org.br/site/wp-content/uploads/2020/05/Cartilha-Direitos-na-Pandemia-IDC_21_5.pdf. Acesso em: 16 nov. 2021.

LEITE, Gisele. Princípios do Direito do Consumidor. **Âmbito jurídico**, 2015. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-132/principios-do-direito-do-consumidor/>. Acesso em 20 jun. 2021.

Loja de produtos hospitalares é multada em R\$ 264 mil por aumento abusivo de preços na pandemia em Fortaleza. **G1 CE**, Ceará, nov. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/ce/ceara/noticia/2021/11/12/loja-de-produtos-hospitalares-e-multada-em-r-264-mil-por-aumento-abusivo-de-precos-na-pandemia-em-fortaleza.ghtml>. Acesso em 18 nov. 2021.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 4ª ed. Rev atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002.

MELO, Nehemias Domingos de. A principiologia do CDC – Os princípios norteadores das relações de consumo: vulnerabilidade, boa-fé e equidade. **Rev. Jus Navegandi**, 2008. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/87774/a-principiologia-do-cdc-os-principios-norteadores-das-relacoes-de-consumo-vulnerabilidade-boa-fe-e-equidade>. Acesso em: 20 jun. 2021.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Planos de saúde: autorização para teste de Covid-19 deve ser imediata**. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Rio de Janeiro, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/covid-19/planos-de-saude-autorizacao-para-teste-de-covid-19-deve-ser-imediata>. Acesso em: 16 nov. 2021.

MIRANDA, Maria Bernadete. Os princípios consagrados no Código de proteção e Defesa do Consumidor. **Estado de Direito**, 2017. Disponível em: <http://estadodedireito.com.br/os-principios-consagrados-no-codigo-de-protecao-e-defesa-consumidor1/>. Acesso em: 20 jun. 2021.

MUCELIN, Guilherme; D'AQUINO, Lúcia Souza. O papel do direito do consumidor para o bem-estar da população brasileira e o enfrentamento à pandemia de covid-19. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 129. ano 29. p. 17-46. São Paulo: RT, 2020. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1311/1294>. Acesso em 20 jun. 2021

Operadora de plano de saúde tem de custear exames de Covid-19. **Revista Consultor Jurídico**, online, 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-ago-22/operadora-plano-saude-custear-exames-covid-19>. Acesso em 16 nov. 2021.

ROMANO, Rogério Tadeu. Anotações sobre os princípios jurídicos no CDC. **Rev. Jus Navegandi**, 2019. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/72511/ anotacoes-sobre-os-principios-juridicos-no-cdc>. Acesso em: 20 jun. 2021.

SANTANNA, Gustavo. **Direito do Consumidor**. Porto Alegre: Sagah, 2018.

SANTOS, Cleiton M. I. dos. Dignidade da pessoa humana como norma fundamental para ordem jurídico-constitucional brasileira. **Âmbito Jurídico**, São Paulo: 1 abr. 2020. Disponível em: https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-constitucional/dignidade-da-pessoa-humana-como-norma-fundamental-para-ordem-juridico-constitucional-brasileira/#_ftnref1. Acesso em 20 jun. 2021.