

O ABUSO DE DIREITO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO ON-LINE DURANTE A PANDEMIA CAUSADA PELO COVID-19

Gabriel Camurça Sampaio Correa ¹

RESUMO

O presente trabalho tem o intuito de averiguar as práticas abusivas que ocorrem nas relações de consumo online, dando ênfase nas relações realizadas durante o período da pandemia do novo corona vírus (COVID 19), tendo em vista o aumento expressivo do uso da internet para a conclusão dessas negociações devido ao distanciamento social e isolamento recomendados pela OMS (Organização Mundial da Saúde). Partindo desse ponto, também será analisada as formas que o direito do consumidor enquanto mandamento constitucional, tem para resguardar e proteger os interesses dos hipossuficientes da relação de consumo.

Palavras-chave: pandemia, práticas abusivas, direito do consumidor.

ABSTRACT

This work aims to investigate the abusive practices that occur in online consumer relationships, emphasizing the relationships made during the pandemic period of the new corona virus (COVID 19), in view of the expressive increase in the use of the internet for the conclusion of these negotiations due to the social distance and isolation recommended by WHO (World Health Organization). From this point on, the forms that consumer rights, as a constitutional mandate, have to safeguard and protect the interests of the under-served consumers, will also be analyzed.

Key words: pandemic, abusive practices, consumer law.

¹ Bacharel em Direito. Orientando da professora Carla Gonçalves.

1 INTRODUÇÃO

Ao final de 2019 na China, deu-se início as primeiras notícias referentes ao novo corona vírus. Já no Brasil, teve seu primeiro caso confirmado em 26 de fevereiro de 2020, tendo a sua primeira vítima logo após essa data. Esse vírus causa graves infecções nos seres humanos, levando a terem sintomas semelhantes ao do resfriado ou gripe. Além de ocasionar, em certas pessoas, complicações respiratórias.

Devido ao contágio alarmante que assolou o mundo, o trabalho passou a ser feito em casa por meio de “home office”, as reuniões passaram a ser realizadas por vídeo-chamadas, instituições de ensino começaram a lecionar via EAD, e muitas outras relações mudaram, inclusive no ordenamento jurídico brasileiro.

A pandemia do novo corona vírus é considerada uma situação atípica e por conta disso, uma série de dispositivos do Código de Defesa e Proteção do Consumidor podem ser usados para garantir que os consumidores não saiam lesados. Pois, com a vinda desta situação de calamidade pública houve muitos abusos praticados contra o Direito do Consumidor.

Alguns exemplos desses abusos são o cancelamento de viagens aéreas que acarretou na impossibilidade de viajar, tendo o consumidor que remarcar sua viagem e não obtendo o direito ao reembolso. Elevação abrupta de preços (álcool gel e máscaras), elevação de preços em produtos importantes para o “home office” (notebook, matérias de escritório e papelaria e materiais de estudo) e a imposição de limite de compra de produtos etc.

A principal razão da escolha do tema se deu pela sua importância não só para os estudantes que terão acesso ao artigo exposto, mas como a todo o meio jurídico que apresenta falta de material sobre a atual situação de pandemia, e também para o cidadão que não conhece o básico dos seus direitos.

O desenvolvimento deste trabalho foi uma pesquisa bibliográfica onde ocorreu a realização de análises de dados em livros digitais e artigos digitais sobre o tema pautado que tanto é vital para o entendimento da problemática jurídica, sobre encontrar a solução para o problema de pesquisa, qual seja: a pandemia trouxe um crescente de práticas abusivas no direito do consumidor? Algo pode ser realizado para que essas práticas não ocorram e o direito seja protegido?

Este artigo abordará alguns pontos, sendo eles: uma contextualização em relação a pandemia do novo corona vírus no país; esclarecendo como o direito do consumidor deve ser cumprido em toda e qualquer situação, ainda mais se tratando de um momento pandêmico; além de esclarecer sobre a relação jurídica de consumo online que foi intensificada nesse período.

Ao fim, será abordado o Direito do Consumidor diante dos problemas encarados com a chegada da pandemia, além das práticas abusivas que os consumidores estão sofrendo nessa época e o que deve ser realizado para que eles tenham seus direitos garantidos.

2 A PANDEMIA CAUSADA PELO NOVO CORONA VIRUS (COVID 19)

A pandemia é um termo utilizado para descrever uma situação em que determinada doença apresenta uma grande taxa de transmissão, onde a mesma já alcançou diversos países. Uma das maiores pandemias que já caíram sob a humanidade foi a da gripe espanhola, entre os anos de 1918 e 1920, onde uma faixa de 50 milhões de pessoas morreram.

Nos dias de hoje, o mundo está em alerta com o surgimento de uma nova pandemia, causada pelo vírus SARS-CoV-2. Os primeiros casos da doença, denominada de COVID-19, surgiram na China, no final do ano de 2019. Na metade do mês de março de 2020, a doença já estava circulando em mais de 100 países.

A COVID-19, doença causada pelo vírus SARS-CoV-2, pode apresentar-se como uma leve infecção, podendo também desencadear pneumonia, insuficiência respiratória e até mesmo a morte.

No dia 23 de janeiro de 2020, foi decretada quarentena na cidade de Wuhan, no entanto, a doença não ficou restrita àquela localidade e espalhou-se, primeiramente, pela China, em seguida, Ásia e, assim, para outros países.

No dia 11 de março do mesmo ano, a Organização Mundial de Saúde (OMS) decretou estado de pandemia da COVID-19. Naquela data, já havia mais de 118 mil casos da doença registrados em mais de 100 países e 4.291 mortes.²

O diagnóstico dessa doença é realizado por meio de exame clínico, levando-se em consideração o histórico do paciente, como viagem ao local de surto

² Pandemia do COVID-19 pelo mundo. **Biologia na net**. Disponível em: <<https://www.biologianet.com/doencas/pandemia.htm>>. Acesso em: 14 de outubro de 2020.

ou contato com doentes. Para a confirmação do diagnóstico, deve ser realizado exame laboratorial específico para corona vírus, incluindo o sequenciamento do genoma viral.

É importante destacar que os pacientes devem ser mantidos em isolamento enquanto apresentarem sinais e sintomas da doença. Os profissionais de saúde devem ter atenção especial quanto ao uso de equipamentos de segurança ao realizarem o tratamento dos doentes.

A transmissão dessas infecções entre pessoas pode ocorrer pelas gotículas de secreções eliminadas pelo doente seja pela tosse, seja pelo espirro, seja por objetos contaminados.

A prevenção contra as infecções por corona vírus pode ser realizada por meio de cuidados, como:

- Evitar contato próximo com pessoas que estejam doentes;
- Higienizar as mãos com frequência, especialmente após contato direto com pessoas doentes ou com o meio ambiente e antes de alimentar-se;
- Cobrir a boca e o nariz ao tossir e espirrar, preferencialmente com lenços descartáveis, lavando as mãos em seguida;
- Não compartilhar objetos de uso pessoal, como copos e talheres;
- Manter os ambientes bem arejados;
- Evitar contato próximo com animais selvagens ou doentes;
- Evitar viajar para locais onde esteja ocorrendo surtos dessas doenças.³

Tendo os cuidados e observações em mente, o próximo capítulo tratará da natureza da relação jurídica de consumo e a forma que ela se desenvolveu com o tempo e o avanço da tecnologia.

3 RELAÇÕES DE CONSUMO ON-LINE

No capítulo em questão, será abordado alguns pontos relevantes em relação consumo on-line, sendo esses: sua natureza jurídica; os pressupostos dessa relação; algumas características únicas; e também os Decretos 7.962 e 7.963 que

³ Corona vírus: o que é? **Biologia na net.** Disponível em: <<https://www.biologianet.com/doencas/coronavirus.htm>>. Acesso em: 17 de outubro de 2020.

complementam o Código de Defesa do Consumidor, no que diz respeito ao comércio eletrônico realizado nos dias de hoje.

3.1 NATUREZA JURÍDICA E PRESSUPOSTOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO ON-LINE

O consumo é uma conduta natural de todo ser humano que vive numa sociedade em crescente desenvolvimento, podendo ser caracterizado por uma massificação das relações jurídicas e pela diversificação de produtos e serviços oferecidos aos consumidores.

Esse crescimento no consumo fez surgir a necessidade de proteger as relações de consumo, com o intuito de atingir um equilíbrio do poder existente entre consumidor e fornecedor, exigindo do Estado medidas para exceder a vulnerabilidade da posição jurídica que os consumidores se colocam em face da nova realidade.

Devido a isso, o direito do consumidor é guardado pela constituição federal, em especial pelo inciso XXXII, artigo 5º que dispõe que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor⁴”, assim como lhe concedeu a condição de princípio da ordem econômica, conforme dispõe o art. 170, inciso V da CF/88.

Após 2 anos da promulgação da Constituição de 1988, foi sancionada a Lei 8.078/90 regulamentando em nível infraconstitucional, o direito fundamental da defesa do consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor diz que suas normas são de ordem pública e de interesse social, e, portanto, suas disposições e regras não poderão ser afastadas por simples vontade das partes, assim como o juiz, no caso posto diante de si, deve contemplar de ofício qualquer questão relativa à relação de consumo, não operando neste caso a preclusão, uma vez que suas normas são essenciais para convivência social.

⁴ Brasil, **Código de Proteção e Defesa do Consumidor do Brasil (1990)**, Capítulo I - Art.5º XXXII. Disponível em: < <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/496457/000970346.pdf> >. Acesso em: 25 de novembro de 2020.

Além disso, as decisões proferidas nas relações de consumo não se limitam apenas às partes envolvidas em litígio, pois muitas delas repercutem perante interesses difusos, coletivos ou individuais homogêneos, servindo inclusive como caráter educativo para que outros fornecedores não realizem mais práticas abusivas e ilícitas.

A natureza jurídica das normas consumeristas é de ordem pública, cogentes e de caráter social. São de ordem pública pois aceitam a derrogação por vontade dos interessados em determinada relação de consumo, sofrendo para tanto a intervenção do Estado na sua regulamentação, sendo regra a inderrogabilidade das partes, admitindo, no entanto, algumas exceções expressamente autorizadas no texto legal.

Se enquadra como norma cogente pois possui comandos e proibições que visam interesses gerais, impondo-se de modo absoluto, não permitindo o seu afastamento ou incidência em decorrência da vontade particular. Podemos encontrar esse caráter cogente, na Seção II, do Capítulo VI, do Título I, CDC, quando se trata das chamadas “cláusulas abusivas”, fulminadas de nulidade (art. 51, CDC), bem como, nos artigos. 39 a 41, que dispõem sobre as práticas abusivas.

O caráter social é presente pois tem a intenção de resgatar a coletividade de consumidores da situação de hipossuficiência, não apenas em face do poder econômico, como também dotá-la de instrumentos necessários para o acesso à Justiça do ponto de vista individual e coletivo.

A Lei 8.078/90 que rege a relação de consumo possui como principais características, além das normas de ordem pública e interesse social, a lei principiológica e o microssistema multidisciplinar.

É considerada uma lei principiológica, pois possui uma série de princípios que tem como objetivo maior conferir direitos aos consumidores, que são os hipossuficientes da relação, impondo para tanto deveres aos fornecedores.

O microssistema multidisciplinar do CDC se faz presente porque para proteger o consumidor que é parte mais fraca da relação de consumo, se faz necessário o uso do Direito Constitucional (princípio da dignidade da pessoa humana), Direito Civil (responsabilidade do fornecedor), Processo Civil (ônus da prova), Processo Civil Coletivo (tutela coletiva do consumidor), Direito

Administrativo (proteção administrativa do consumidor) e Direito Penal (infrações e sanções penais pela violação do CDC).

Dessa forma, existe um conflito de normas, o que pode ser resolvido com a teoria do diálogo das fontes, a fim de que haja sentido na aplicação de múltiplas normas em um mesmo caso.

O diálogo das fontes foi uma solução alternativa utilizada na resolução de um conflito aparente entre normas, criada pela doutrina alemã em 1955. No Brasil a maior expositora do tema é a autora Claudia Lima Marques que explica a necessidade de colocar o conceito de aplicação simultânea e coerente de leis ou fontes de direito privado, sob a luz da constituição, com o intuito de proteger a vulnerável relação de consumo.

A primeira tentativa de aplicação do diálogo das fontes foi com o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor, sendo observado três possíveis diálogos:

- Em havendo aplicação simultânea das duas leis, se uma lei servir de base conceitual para a outra, estará presente o diálogo sistemático de coerência. Exemplo: os conceitos dos contratos de espécie podem ser retirados do Código Civil mesmo sendo o contrato de consumo, caso de uma compra e venda (art. 481 do CC).
- Se o caso for de aplicação coordenada de duas leis, uma norma pode completar a outra, de forma direta (diálogo de complementaridade) ou indireta (diálogo de subsidiariedade). O exemplo típico ocorre com os contratos de consumo que também são de adesão. Em relação às cláusulas abusivas, pode ser invocada a proteção dos consumidores constante do art. 51 do CDC e ainda a proteção dos aderentes constante do art. 424 do CC.
- Os diálogos de influências recíprocas sistemáticas estão presentes quando os conceitos estruturais de uma determinada lei sofrem influências da outra. Assim, o conceito de consumidor pode sofrer influências do próprio Código Civil. Como afirma a própria Claudia Lima Marques: “é a influência do sistema especial no geral e do geral no especial, um diálogo de *doublé sens* (diálogo de coordenação e adaptação sistemática)”

Vejamos o posicionamento do Ministro Luiz Fux em julgamento do Agravo em Recurso Especial 1196537/MG sobre o tema:

A antinomia aparente entre o artigo 185-A, do CTN (que cuida da decretação de indisponibilidade de bens e direitos do devedor executado) e os artigos 655 e 655-A, do CPC (penhora de dinheiro em depósito ou aplicação financeira) é superada com a aplicação da Teoria pós-moderna do Dialogo das Fontes, idealizada pelo alemão Erik Jayme e aplicada, no Brasil, pela primeira vez, por Cláudia Lima Marques, a fim de preservar a coexistência entre o Código de Defesa do Consumidor e o novo Código Civil. 10. Com efeito, consoante a Teoria do Diálogo das Fontes, as normas gerais mais benéficas supervenientes preferem à norma especial (concebida para conferir tratamento privilegiado a determinada categoria), a fim de preservar a coerência do sistema normativo⁵

Diante o exposto, fica claro que o Código de Defesa do Consumidor não é o único diploma jurídico que guarda o interesse dos consumidores, não podendo ser entendido como um sistema isolado, porque há uma aproximação de outras áreas no meio jurídico que possui o escopo de proteger o consumidor.

Esse entendimento é aplicado pelo STJ em diversas decisões, dando destaque a edição da Súmula 469, que aplica o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde mesmo havendo lei específica (Lei 9.656/98) sobre contratos de planos e seguros de assistência à saúde.

3.2 LEGISLAÇÃO BRASILEIRA APLICÁVEL AO CONSUMO ON LINE

Com o avanço da sociedade, novas formas de relacionamento foram surgindo, entre elas, o comércio eletrônico, devido ao fato da popularização da Internet ao longo dos anos e do seu acesso estar alcançando mais pessoas a cada dia que passe.

No entanto, o avanço da sociedade está sempre à frente do desenvolvimento do Direito e, por conta dessa situação, sempre é bom analisar a abrangência e aplicabilidade do Direito do Consumidor nas relações advindas desse avanço, para garantir aos seus usuários segurança nas negociações eletrônicas para que seja possível o seu desenvolvimento sem qualquer tipo de preconceito, impedimento ou danos.

Um enorme preconceito que o comércio eletrônico possui, trata-se da insegurança das relações eletrônicas, devido ao fato de grande parte dos

⁵ BRASIL, STJ. - **AgRg no REsp: 1196537 MG 2010/0102581-5**, Relator: Ministro LUIZ FUX, Data de publicação: 03/12/2010. 2010. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/18396049/agravo-regimental-no-recurso-especial-agrg-no-resp-1196537-mg-2010-0102581-5-stj>>. Acesso em: 25 de outubro de 2020.

consumidores se sentirem mais seguros no “papel”, ao negócio jurídico selado de forma física.

Apesar da praticidade que o comércio eletrônico apresenta para a sociedade, é possível também localizar problemas que podem acontecer nesta modalidade de prática comercial.

Dentre os riscos encarados pelo consumidor, estão:

- Riscos de erros e manipulações na concretização ou arrependimento do negócio;
- Fornecedores inidôneos;
- A impossibilidade de análise do produto, uma vez que não é possível vê-lo;
- Demora na entrega do produto ou execução do serviço;
- Riscos de perturbação da privacidade, com publicidade de dados;
- Uso indevido de dados e informações sigilosas, como senhas e dados bancários; entre inúmeros outros.⁶

No Brasil, a regulamentação legal a ser aplicada ao comércio eletrônico se limita a aplicação da legislação vigente adaptada, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, além da utilização de princípios, analogias e jurisprudências.

Diante desse cenário de tamanha incerteza e medo em relação ao comércio online, a presidente Dilma Rousseff no ano de 2013 editou dois decretos que foram publicados em 15 de março, e entraram em vigor 60 dias após suas publicações. O ponto central dos decretos era regulamentar o comércio eletrônico que até a presente data não possuía tal regulamentação.

O Decreto 7.962 regulamentou a Lei 8.078/90, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico e dar várias diretrizes a respeito do mesmo, enquanto o Decreto 7.963 instituiu o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e a Câmara Nacional das Relações de Consumo, que teria como principal finalidade elevar a proteção do consumidor a uma política de Estado.⁷

Através desses decretos passou-se a exigir que os fornecedores mantenham em local de destaque e de fácil visualização informações como:

⁶ MARQUES, Cláudia Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor**: um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004. p. 53.

⁷ SANTA CATARINA. **Decretos assinados pela Presidenta Dilma no Dia Internacional do Consumidor**. Disponível em: <http://www.procon.sc.gov.br>. Acesso em: 23 de outubro de 2020.

- Nome empresarial e número de inscrição no CNPJ;
- Endereço físico e eletrônico, além de demais informações necessárias para sua localização e contato;
- Características essenciais do produto ou do serviço, incluindo os riscos à saúde e à segurança dos consumidores;
- Discriminação do preço, para despesas adicionais ou acessórias, como frete ou seguro;
- Condições integrais da oferta, incluídas modalidades de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega do produto;
- Informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições da oferta; os sites de *e-commerce* passaram a ser obrigados a informar, de forma clara e ostensiva, os meios pelos quais o consumidor poderá trocar ou devolver o produto, entre outras informações necessárias ao tipo de negócio realizado.

Essas novas regras foram uma adaptação tardia, no entanto valiosa à essa prática inovadora de contratar, elas vieram para complementar o Código de Defesa do Consumidor, apesar de o *e-commerce* já ter ocupado um grande espaço nas relações consumeristas há algum tempo, sendo essencial para a sociedade atualmente.

Ocorre que, apesar da edição de ambos os decretos serem considerados um grande avanço para o comércio eletrônico que se encontrava às margens da legislação, é necessário reconhecer que ambos os decretos não tratam o tema com a profundidade necessária que deviam tratar, restando mais uma vez a aplicação de demais fontes, como a jurisprudência, a doutrina e os costumes, permanecendo assim, certa insegurança por parte do consumidor.

Em contrapartida a esse avanço, se reconhece também que o mesmo não pode ser dito com relação às relações consumeristas com fornecedores internacionais, que ainda trazem consigo problemas de jurisdição e lei aplicável, por não possuírem ainda uma previsão especial na legislação brasileira, pois os referidos decretos só se ocuparam a regulamentar as relações de consumo realizadas entre consumidor e fornecedor no âmbito brasileiro, colocando de lado todas as outras atividades.

Há doutrinadores que defendem que não há necessidade de uma legislação específica para regular o comércio eletrônico no Brasil, alegando ser plenamente possível resolver qualquer conflito que surja com as normas já existentes.

No entanto, a aplicabilidade das normas vigentes no ordenamento jurídico brasileiro sobre o comércio eletrônico tem apresentado lacunas que, apesar de poderem ser preenchidas por interpretações de nossos Tribunais, o que dá margem a inúmeras decisões diferentes, representam uma perda considerável para o comércio eletrônico, uma vez que este possui características e peculiaridades que lhe são próprias, não podendo ser supridas pelas normas existentes.

Necessário se faz a criação de uma lei que regule o *e-commerce* levando em conta todos os seus aspectos singulares e questões pertinentes, permitindo assim que se aumente as transações e possibilite um maior incentivo aos investidores.⁸

4 O ABUSO DE DIREITO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO ON LINE DURANTE A PANDEMIA CAUSADA PELO COVID-19

Por conta da pandemia do COVID-19, grande parte do consumo de mercadorias e serviços foi realizado por meio do comércio on-line, tanto no Brasil quanto no mundo.

Diante dessa situação inédita, muitas empresas tiveram que se modernizar e desenvolver sistemas de comércio online para atender suas demandas e outras que já estavam acostumadas com esse comércio, tiveram que maximizar seus sistemas para suportar o alto fluxo de visitas e negociações. Em ambos os casos, muitas empresas acabaram abusando em certas práticas levando em consideração a necessidade e urgência de grande parte dos consumidores em alguns setores.

Esse capítulo aborda essas práticas abusivas e procura oferecer esclarecimento em relação as formas em que o consumidor possa se proteger dos abusos.

4.1 CONFIGURAÇÃO DO ABUSO DE DIREITO

⁸ DE OLIVEIRA, Victor Ricardo e; NATALI, Lorraine Silva. **Comércio eletrônico: a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor.** Jus.com, 2018. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/68602/comercio-eletronico-a-aplicabilidade-do-codigo-de-defesa-do-consumidor>>. Acesso em: 20 de outubro de 2020.

Uma das teorias mais famosas dentro do direito privado é conhecida como “abuso de direito”, que possui previsão no Código Civil em seu art.187. Apesar de ter sido elaborada antes da Lei 8078/90 (Código de Defesa do Consumidor), se faz atual e se encontra em perfeitas condições.

O artigo 187 do Código Civil, relata sobre o exercício razoável do direito, onde se deve respeitar limites e princípios para a sua aplicação, sejam os princípios da boa-fé, dos bons costumes, dos fins sociais e dos fins econômicos.

A partir do momento em que esses princípios são violados, o abuso é configurado e assim é gerado o dever de reparação, passível de responsabilidade civil e regrado pelo artigo 927 do Código Civil.

Outro ponto importante a ser tratado além do dano causado e que deve ser reparado, é a nulidade em que o negócio jurídico está sujeito mediante ao ilícito e ao abuso. Sobre isso, o Código de Defesa do Consumidor no seu artigo 51, fala sobre o rol de cláusulas nulas de pleno direito mediante abuso do mesmo.

Já no artigo 166 do Código Civil no seu inciso II, determina que o negócio jurídico é nulo quando o mesmo for ilícito, impossível ou indeterminável o seu objeto, fazendo com que a parte danificada não esteja desamparada na lei e que possua meios de se proteger de algum dano mais gravoso.

4.2 O AUMENTO DO ABUSO DE DIREITO DURANTE A PANDEMIA CAUSADA PELO COVID 19.

Durante o ano de 2020, a pandemia do COVID-19 vem assolado o mundo inteiro por conta de diversos fatores e um deles é ser uma doença com uma alta taxa de transmissão, fazendo com que as pessoas tivessem que permanecer dentro de suas casas e não pudessem se aglomerar como de costume.

Dessa forma, se faz necessário o uso do comércio on-line para que certas coisas estejam disponíveis na casa das pessoas, como produtos de higiene, alimentos e tudo que seja essencial para sua sobrevivência e manutenção.

Por conta dessa necessidade, vários estabelecimentos que estão disponíveis para o comércio on-line, sentiram que seria uma boa oportunidade de lucrar em cima da necessidade da grande maioria das pessoas, fazendo com que os preços ficassem mais altos que o de costume e tendo um controle de estoque às escuras,

dando a entender que o produto estava em falta sendo que o mesmo se encontrava disponível.

Essa tática usada por grande parte dos comerciantes, fez com que os consumidores tivessem a impressão de que os produtos estivessem acabando de forma rápida e que deveriam adquiri-los o mais rápido possível, mesmo estando com o preço nas alturas.

Um exemplo marcante seria o do álcool em gel que quando encontrado nas farmácias, estariam custando até 10 vezes mais que o seu valor de mercado normal e além da população estar necessitando do produto para a manutenção da sua higiene que é fundamental para o combate da transmissão do COVID-19, o seu preço não diminuiu e fez com que as empresas lucrassem absurdamente com tudo isso.

Diversas situações com práticas abusivas acontecem todos os dias e as pessoas não procuram saber quais são os seus direitos ou em saber o que elas podem fazer para reivindicá-los.

Fazendo com que dessa forma as empresas e comerciantes sempre estejam tentando tirar proveito da relação de consumo e causando um dano aos consumidores que em grande parte permanecem no prejuízo e desvantagem.

A pandemia do COVID-19 causou danos e prejuízos aos contratos criados pelas relações de consumo, e neste momento os contratantes devem mais do que nunca, serem adeptos aos princípios que regem essa relação e colocá-los em prática, pois com a cooperação das duas partes é possível resguardar o consumidor e deixar as empresas estáveis neste momento delicado e inédito.

Sendo assim, a melhor solução em vista atualmente, é a de que os consumidores estejam dispostos ao diálogo e a negociação para que entrem num consenso na resolução das relações contratuais.

Entretanto, caso o diálogo não alcance a resolução do problema desejada, é muito importante lembrar ao consumidor que ao se deparar com uma prática abusiva, o mesmo deve registrar a conduta imediatamente e denunciá-la à autoridade adequada para a adoção de outros métodos criminais além das medidas administrativas eficazes.

5 CONCLUSÃO

Levando em consideração a atual situação que o mundo encara frente a pandemia do novo corona vírus, o presente trabalho procurou fazer uma análise de certos pontos importantes do direito do consumidor, das relações de consumo no âmbito digital que tiveram um enorme crescimento, decorrente do isolamento social e dos serviços que passaram a ser prestados de forma que não atendiam as expectativas dos consumidores e que em muitas das vezes eram suscetíveis a práticas abusivas.

Diante disso, o consumidor que veio sofrendo com os diversos abusos referentes as suas garantias, se viu protegido nos Decretos 7.962/7.963 que regem a Lei 8.078/90, no qual coloca a responsabilidade no fornecedor de prover aos consumidores todos os canais de comunicação disponíveis para que sejam realizadas as suas reclamações e que informações vitais sobre os fornecedores e produtos ficassem extremamente visíveis aos olhos de todos.

Entretanto, ainda que com a criação dos decretos expostos, o abuso se faz presente na elevação dos preços em produtos essenciais, restrição e limitação na compra de certos itens, etc; cabendo aos consumidores estarem atentos para essas situações.

Com intuito de resolver esses conflitos é necessário que ambas as partes estejam abertas ao diálogo, mas que seja prestado pelos fornecedores de serviços/produtos a assistência primordial aos consumidores, para que eles possam tomar decisões razoáveis e escolherem medidas mais leves, desse modo não extinguindo os negócios jurídicos.

Independentemente da situação em que todos estejam inseridos, o direito do consumidor é um mandamento constitucional e deve ser respeitado como tal. Possui seu valor e importância mediante as relações de consumo, e em momentos delicados e inéditos como a pandemia do novo corona vírus (COVID-19), deve ser resguardado e aplicado quando necessário.

REFERÊNCIAS

ARAUJO, Samuel Weiner Moura. **Direito do consumidor em tempos de pandemia: uma análise sobre o aumento de práticas abusivas. Conteúdo jurídico**, 2020. Disponível em: <<https://conteudojuridico.com.br/consulta/artigo/55442/direito-do-consumidor-em-tempos-de-pandemia-uma-analise-sobre-o-aumento-de-praticas-abusivas>>. Acesso em: 13 de novembro de 2020

BRASIL, **Código de Proteção e Defesa do Consumidor do Brasil (1990)**, Capítulo I - Art.5º XXXII. Disponível em: <<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/496457/000970346.pdf>>. Acesso em: 25 de novembro de 2020.

BRASIL, STJ. **AgRg no REsp: 1196537 MG 2010/0102581-5**, Relator: Ministro LUIZ FUX, Data de publicação: 03/12/2010. 2010. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/18396049/agravo-regimental-no-recurso-especial-agrg-no-resp-1196537-mg-2010-0102581-5-stj>>. Acesso em: 25 de outubro de 2020.

Corona vírus: o que é? **Biologia na net**. Disponível em: <<https://www.biologianet.com/doencas/coronavirus.htm>>. Acesso em: 17 de outubro de 2020.

DE OLIVEIRA, Victor Ricardo e; NATALI, Lorraine Silva. **Comércio eletrônico: a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Jus.com**, 2018. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/68602/comercio-eletronico-a-aplicabilidade-do-codigo-de-defesa-do-consumidor>>. Acesso em: 20 de outubro de 2020.

MARQUES, Cláudia Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor: um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

MORAES, Carlos Alexandre. **A Aplicação da teoria do dialogo das fontes no direito do consumidor brasileiro. Gen jurídico**, 2018. Disponível em: <http://genjuridico.com.br/2018/05/23/a-aplicacao-da-teoria-do-dialogo-das-fontes-no-direito-do-consumidor-brasileiro/>. Acesso em: 22 de outubro de 2020.

Pandemia do COVID-19 pelo mundo. **Biologia na net**. Disponível em: <<https://www.biologianet.com/doencas/pandemia.htm>>. Acesso em: 14 de outubro de 2020.

SANTA CATARINA. **Decretos assinados pela Presidenta Dilma no Dia Internacional do Consumidor**. Disponível em: <http://www.procon.sc.gov.br>. Acesso em: 23 de outubro de 2020.