

Data de aprovação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

## **A TUTELA DO CONSUMIDOR FRENTE A PANDEMIA**

Thayanna Pita Pedrosa<sup>1</sup>

Marcelo Henrique de Souza Torres<sup>2</sup>

### **RESUMO**

O presente artigo foi elaborado através do método de pesquisa hipotético dedutivo, e a técnica de pesquisa exploratória. Aborda-se o contexto atual em que estamos vivenciando, onde a sociedade carece de ajuda por estar passando por diversos problemas sociais em decorrência da propagação mundial do vírus COVID-19, o qual impactou na economia, na saúde e no desenvolvimento social mundial. Sendo assim necessária a abordagem de direitos essenciais da pessoa humana e dentro desse contexto, os direitos consumeristas. O ponto de partida será baseado nos direitos consumeristas e a tutela do consumidor, tendo em vista que o mesmo foi o mais afetado nessa pandemia, visando o aumento de preços de itens essenciais. Abordando ainda a definição desse direito e sua finalidade. Como também a análise de como os poderes Executivo, Judiciário e Legislativo estão contemplando as relações de consumo frente essa situação épica em nossos setores sociais e econômicos. O artigo tem como escopo apresentar soluções para salvaguardar a tutela do consumidor e direitos fundamentais da população em tempos de pandemia.

**Palavras-chave:** Direito do consumidor. Direito civil. Constituição Federal. Pandemia. Covid-19. Economia. Relações de consumo. Tutela do consumidor. Solução.

## **CONSUMER PROTECTION IN FRONT OF THE PANDEMIC**

### **ABSTRACT**

---

<sup>1</sup> Acadêmica do curso de Direito do Centro Universitário do Rio Grande Do Norte. E-mail: thayannapita@hotmail.com

<sup>2</sup> Professor Especialista do curso de Direito do Centro Universitário do Rio Grande Do Norte. E-mail: marcelohstorres@hotmail.com

This article was prepared using the hypothetical deductive research method and the exploratory research technique. It addresses the current context in which we are experiencing, where society needs help because it is experiencing several social problems due to the worldwide spread of the COVID-19 virus, which has impacted the economy, health and global social development. Therefore, it is necessary to approach essential human rights and, within this context, consumer rights. The starting point will be based on consumer rights and consumer protection, considering that it was the most affected in this pandemic, aiming to increase the prices of essential items. Also addressing the definition of this right and its purpose. As well as an analysis of how the Executive, Judiciary and Legislative powers are contemplating consumer relations in the face of this epic situation in our social and economic sectors. The article aims to present solutions to safeguard consumer protection and fundamental rights of the population in times of pandemic.

**Keywords:** Consumer law. Civil right. Federal Constitution. Pandemic. Covid-19. Economy. Consumer relations. Consumer protection. Solution.

## 1 INTRODUÇÃO

Popularmente conhecido como Código de Defesa do Consumidor (CDC), com legislação vigente na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, teve como marco inicial de seu surgimento suprir insuficiências existentes nas relações de consumo, que vinham a impedir uma justa proteção do consumidor frente a fornecedores de serviços e produtos. A criação do direito do consumidor é concedida ao primeiro país que veio a dominar o capitalismo ao final do século XIX, época da Revolução Industrial, em um movimento conhecido como “consumerista”. Aqui no Brasil, o Direito do Consumidor surgiu após a Constituição Federal de 1988, diante do artigo 5º, inciso XXXII onde aduz que:

**Art. 5º** Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:  
**XXXII** - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor (BRASIL, 1988).

Sendo esse editado seguindo princípios de um Estado Democrático de Direito, aliando a dignidade da pessoa humana, onde as relações de consumo foram regulamentadas, cabendo assim ao Estado o total dever de proteger e trazer novamente o equilíbrio nas relações de consumo, a fim de que os fins dessas negociações voltassem a ser como antes, sendo reconhecida a vulnerabilidade do consumidor.

Em nosso panorama atual, a relação consumerista prevista em nosso ordenamento jurídico, vem passando por diversos processos de evolução para atingir uma eficácia e normatização vigente. Ao se falar do marco histórico inicial, que remete a Revolução Industrial, a qual de modo geral culminou na migração das populações rurais para a urbana, tornando-se necessário o amparo de direitos e garantias através do direito público, com a justificativa de que as leis do direito privado não serem hábeis para tal intuito.

Diante disso, em 1972 foi realizada a conferência mundial do consumidor, em Estocolmo, capital da Suécia, onde o mundo voltou toda sua atenção para a problemática e discussão acerca das diretrizes das relações consumeristas. Em 1985, por meio de uma resolução de nº 39/248, a organização das nações unidas (ONU), admitiu a vulnerabilidade da situação do consumidor diante dos fornecedores de serviços e produtos, constituindo assim discernimentos para uma legislação protetiva diante da eminente necessidade de zelo e atenção a hipossuficiência do consumidor.

Com a promulgação da Constituição Federal, em 1988, o Direito do Consumidor foi regulamentado e suplementado, passando a ser um direito fundamental em nosso ordenamento jurídico brasileiro, por força de seu artigo 5º, inciso XXXII da CF, e sendo ainda considerado cláusula pétrea de acordo com o artigo 60, parágrafo 4º da Lei maior. Em nosso ordenamento jurídico atual, a definição de consumidor foi considerada como um agente privado que por ter vulnerabilidade econômica e social ante aqueles que ofertam serviços e produtos no mercado econômico, merecendo assim amparo jurídico especial, melhor dizendo, com mais foco na disponibilização de garantias por parte do Estado.

Por esses motivos explanados e decorrente da pandemia que estamos passando do COVID-19 (coronavírus), as políticas estatais vem se adaptando, apesar da situação de crise econômica e social no âmbito mundial, mantendo assim a tutela do consumidor com suas garantias e direitos essenciais sendo amparado de modo eficaz.

## 2 TUTELA DO CONSUMIDOR E SUA RELAÇÃO COM O COVID-19

Sendo uma das mais importantes aquisições inseridas no texto constitucional a tutela do consumidor enquadrou-se nos direitos fundamentais. A solidificação desse panorama foi além do reconhecimento de um novo status, rezinga atenção maior para o emprego de uma hermenêutica própria e arrolada por exigências de efetividade, tendo assim maior inclusão social, a proibição de retrocesso, e outras imposições próprias da tutela jurídica de direitos fundamentais.

Dessa forma para a continuação das explanações diante do tema em comento, é necessário citar algumas definições e peculiaridades da pandemia em apreço.

Perante isso, apresentada de forma breve e sucinta a definição e outras curiosidades do vírus/doença em questão, podendo partir de análise e adaptação dos direitos consumeristas frente à nossa realidade atual.

### 2.1 COVID-19

De fato o ano nem acabou e só ouvimos falar em COVID-19 ou Coronavírus, mas será que ambos possuem o mesmo significado? O Ministério da Saúde em diversas entrevistas e em seu site nos disponibiliza a diferença entre esses. Vejamos:

Os coronavírus são uma grande família de vírus comuns em muitas espécies diferentes de animais, incluindo camelos, gado, gatos e morcegos. Raramente, os coronavírus que infectam animais podem infectar pessoas, como exemplo do MERS-CoV e SARS-CoV. Recentemente, em dezembro de 2019, houve a transmissão de um novo coronavírus (SARS-CoV-2), o qual foi identificado em Wuhan na China e causou a COVID-19, sendo em seguida disseminada e transmitida pessoa a pessoa. A COVID-19 é uma doença causada pelo coronavírus, denominado SARS-CoV-2, que apresenta um espectro clínico variando de infecções assintomáticas a quadros graves. De acordo com a Organização Mundial de Saúde, a maioria (cerca de 80%) dos pacientes com COVID-19 podem ser assintomáticos ou oligossintomáticos (poucos sintomas), e aproximadamente 20% dos casos detectados requer atendimento hospitalar por apresentarem dificuldade respiratória, dos quais aproximadamente 5% podem necessitar de suporte ventilatório. (BRASIL, Ministério da Saúde, 2020).

Nesse âmbito segundo informações do site do Ministério da Saúde, os sintomas relacionados a doença podem variar de pessoa para pessoa, e pode-se ir de um resfriado comum até complicações respiratórias graves, precisando o paciente

ser entubado, ou seja, receber ajuda de um aparelho respiratório para conseguir sobreviver. Ainda no site do Ministério da Saúde menciona que os indivíduos podem ter sintomas variados, como: febre, coriza, tosse, dor de garganta, e dificuldades para respirar. Advertem também para a facilidade da transmissão do vírus, a qual é repassada de pessoa para pessoa, através de aperto de mãos, espirro, catarro, tosse, gotículas de saliva, como também a transmissibilidade se dá através de superfícies e objetos contaminados.

Dada a gravidade da situação em que estamos presenciando, foi decretado no dia 20 de março de 2020 Estado de Calamidade Pública aqui no Brasil, assim como aduz o Senhor Presidente em ato normativo abaixo citado:

O Senado Federal aprovou, durante sessão virtual inédita nesta sexta-feira (20), o projeto de decreto legislativo 88/20 que reconhece o estado de calamidade pública no Brasil em decorrência da pandemia do coronavírus. O decreto foi publicado em edição extra do Diário Oficial da União (DOU) e já está em vigor. Com o decreto nº 6/2020, fica caracterizado que o Brasil precisa gastar mais em saúde do que o previsto e aprovado na Lei Orçamentária Anual (LOA) para o ano. O Governo Federal fica dispensado, neste momento, de cumprir a meta fiscal determinada para este ano entre despesas e receitas. (BRASIL, Decreto 6/2020, Congresso Nacional)

Havendo nocividade em relação a humanidade e ao meio ambiente, o Governo, de um modo geral, foi adotando o isolamento social, uma forma de prevenir que todos fiquem seguros em suas casas, para a não contaminação e o espalhamento do vírus que ainda é algo incerto e cheios de mistérios. Foi feito um protocolo de segurança para que aos poucos o Estado fosse retomando suas atividades, isso depois que a taxa de transmissibilidade foi baixando e a ocupação das UTI'S estava abaixo de 80%.

## 2.2 CONSUMIDOR E FORNECEDOR

O código de defesa do consumidor é enfático, logo em seu primeiro artigo “estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social”. Ora, caso essas normas essenciais para a consagração do direito fundamental insculpido em seu inciso XXXII do artigo 5º da CF/88, não podem ser deixadas de lado quando caracterizadas numa relação de consumo (ordem pública) e até mesmo podem prevalecer sob outras para efetivamente concretiza-lo (interesse social, sendo assim é fundamental identificar os elementos que compõem a relação

de consumo, seja na dimensão subjetiva (consumidor e fornecedor), seja na dimensão objetiva (relação por um produto ou serviço).

No que tange os elementos subjetivos temos a conceituação padrão do que é consumidor. O primeiro elemento que se aborda no CDC é justamente aquele que comportou, ao longo dos tempos, mais discussão no âmbito judiciário, pois muitos quiseram se valer dos protetivos e avançados institutos do Código para assim terem suas pretensões alcançadas e satisfeitas, o conceito de consumidor. Ao estatuir, o artigo 2º em que “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como o destinatário final” (BRASIL, 1990), nesse sentido o legislador foi claro para não reservar o âmbito de aplicação do Código apenas para pessoas físicas, mas deixando a margem de interpretação sobre o que seria essa “destinação final” de serviço ou produto em questão.

Para uma explicação mais concreta sobre, surgiram duas correntes com a consolidação da jurisprudência e da doutrina especializada: a corrente maximalista e a corrente finalista. Alguns pesquisadores adeptos à corrente maximalista entendem que o legislador quis abarcar o maior número de pessoas em seu conceito padrão de consumidor do caput do artigo 2º e, sendo assim, a destinação final remete à ideia de que basta a pessoa (física ou jurídica) retirar o produto do mercado para ser considerada consumidora, o que reforça o aspecto fático da destinação final.

Não sendo preciso avançar muito para perceber que a adoção dessa corrente poderia colocar em “xeque” todo aquele aparato estruturado desde a Constituição para a efetiva proteção e defesa daquela parte mais fraca em uma relação jurídica e que por não ter meios suficientes para alcançar o equilíbrio com a outra parte, na medida em que possibilitaria o uso quase irrestrito da Lei por aqueles que não seriam os destinatários imaginados, o que resultaria em jurisprudência contrária ao sentido inicial para alguns dos avançados institutos. Com o tempo a segunda corrente, a finalista começou a ficar mais alinhada com o propósito mencionado acima, e passou a ganhar força. De acordo com alguns aderentes, a “destinação final” trata-se exclusivamente do aspecto econômico da atividade do consumidor. Ou seja, o consumidor tem que ser o “fim” do produto ou serviço no mercado, que serviriam de satisfação dos seus próprios interesses e de sua família.

É oportuno citar brevemente, o parágrafo único do artigo 2º do CDC, que nos remete ao consumidor por equiparação, onde o consumidor não seria somente o contratante direto do produto ou serviço, mas sim o conjunto de pessoas que tenham,

de certa forma uma ligação com determinada relação de consumo. Sendo necessário ser membro de uma coletividade e estar unido a relação jurídica base.

Existem críticas a corrente finalista, partindo da premissa de que é extremamente restritiva e dificilmente se contemplará o consumidor profissional, sobretudo a pessoa jurídica. A corrente finalista surgiu e evoluiu para evitar exclusões. Por essa teoria, o consumidor é o destinatário final fático do produto, retirando do mercado e, quanto aos aspectos econômico, será levada em consideração a vulnerabilidade do mesmo.

Agora superada a discussão sobre o que é consumidor, a conceituação e enquadramento do que é fornecedor se torna ainda mais simples, pois o legislador foi bem detalhista na redação do caput de seu artigo 3º do CDC, onde aduz que:

**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 (BRASIL, 1990).

Deve-se levar em consideração que o principal atributo para evitar o enquadramento equivocado de alguma pessoa nesse conceito citado anteriormente, é a habitualidade com que a atividade de oferecer serviço ou vender produtos é desempenhada. Contudo, mesmo na condição de pessoa física e desde que alguma atividade de colocação de produtos ou serviço no mercado seja exercida com habitualidade, é inegável que a adesão ao conceito de fornecedor ocorrerá. Mesmo assim, antes de despersonalizados como a massa falida podem ser claramente enquadrados no conceito de fornecedor.

Por fim, para o Código de Defesa do Consumidor, o consumidor possui seus direitos amparados pela Constituição Federal, por lei, e mesmo perante a esfera pública enquanto fornecedores de serviços essenciais, como água, luz, ao mesmo passo que nos cidadãos somos consumidores pois pagamos obedientemente tarifas referentes a essas prestações de serviços públicos.

### **3 DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR**

No que tange aos direitos básicos do consumidor, temos um rol no Código de Direitos do Consumidor, em seu capítulo III (três) onde nos traz os direitos

fundamentais assegurados por lei maior, para que se cumpra seus objetivos maiores, constitucionalmente assegurando que se defenda o consumidor pelos seus direitos.

Esse rol de direitos, foi inspirado em dois grandes marcos do movimento de defesa do consumidor no mundo que estabeleceram um rol único de direitos fundamentais para o consumidor: o discurso do presidente John Fitzgerald Kennedy ao congresso Norte-americano, no dia que consideramos dia do consumidor, dia 15 de março de 1962, e o segundo marco que foi a resolução de número 39/248 da Assembleia Geral das Nações Unidas. O artigo 6º do CDC é composto por IX (nove) incisos os quais detalha-se no próprio código.

O rol de direitos básicos do consumidor é inicialmente inaugurado com a necessidade do direito de proteção à saúde, vida e segurança do consumidor, sendo esses os bens mais valiosos do ser humano que é assegurado e amparado por nossa Constituição Federal. O direito a educação e divulgação sobre consumo adequado de serviços e produtos também está consagrado em seu inciso II (dois), ficando assegurada a importante liberdade consciente de escolha do consumidor no mercado e a igualdade tão cobiçada nas contratações.

Sendo um dos direitos mais fundamentais para o consumidor, e ainda tão violado é o direito básico à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços ofertados, este elencado no inciso III (três). Embora o CDC tenha se preocupado em elencar quais seriam essas informações (quantidade, composição, características, preços, tributos e também os perigos/ riscos que apresentam) é de fato que essas informações devem ser prestadas ao consumidor para que o atendimento seja o mais adequado possível referente às necessidades dele no mercado de consumo.

O legislador se preocupou bastante com a garantia de um mercado de consumo harmônico, desde os direitos básicos foi aplicada a proteção contra publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais desleais ou coercitivos e contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas por fornecedores de serviço ou produtos (inciso IV). O direito básico do consumidor está previsto no inciso V (cinco) e é considerado um dos mais avançados em matéria de defesa do consumidor, no alcance em que certifica a alteração das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou uma revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem demasiadamente onerosas para o mesmo. Voltemos a um dos momentos históricos do CDC quando o mesmo foi editado, em plena vigência do Código Civil de

1916, o mesmo vigia a ideia de que o contrato faz lei entre as partes e não poderia ser facilmente revisto.

Não seria difícil imaginar que a implementação dessa linha pudesse levar o consumidor à ruína caso fosse enfrentar uma situação qualquer que tornasse a relação de consumo onerosa para o consumidor, o que não se incorpora com os princípios já mencionados, principalmente o que prevê harmonia, equilíbrio na relação fornecedor x consumidor e sem deixar de citar a boa-fé. É claro e visível que a ideia do legislador foi conservar o vínculo contratual, talvez pela revisão do contrato como um todo ou pela modificação de cláusulas, homenageando os principais pilares do PNRC (política nacional das relações de consumo) sendo esses: a proteção de seus interesses econômicos e o atendimento das necessidades dos consumidores.

Nesse cenário o assunto consumo se refere a todos da população brasileira, uma vez que o ato de consumir passa a ser algo natural e normal entre a sociedade, presente no cotidiano de todos. A PNRC foi criada estabelecendo uma proteção específica aos consumidores, a partir da junção de princípios sistematizados especificamente na lei número 8.078/90 em seu artigo 4º, onde engloba todos os integrantes do sistema nacional de defesa do consumidor, tanto privados como públicos. Isso nos mostra o comprometimento do Brasil com as relações de proteção e defesa do consumidor.

Dando continuidade aos princípios básicos do CDC, temos o inciso VI (sexto). Este princípio pode não parecer relevante, porém nos traz um grau de proteção enorme para o consumidor, o mesmo nos assegura a “efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, coletivos, difusos e individuais”. A reparação de danos é tratada justamente por esse dispositivo, uma vez que trata-se do impedimento de tarifação da indenização, quando algum serviço, por exemplo, o transporte aéreo nacional, que venha a ocorrer o extravio de bagagem do cliente (consumidor).

Já em seu inciso VII (sétimo) o acesso a órgãos judiciais e administrativos para a reparação ou prevenção dos danos, sendo assegurado a proteção jurídica, técnica e administrativa a aqueles que necessitarem. Não obstante, também fora alcançado ao patamar de direitos básicos do consumidor, sendo uma forma de garantir o cumprimento dos demais direitos, pois não adiantaria ao consumidor ter inúmeros avanços nesses quesitos sem que o caminho para o exercício desses direitos estivesse sólido e sedimentado.

Seguindo a linha de raciocínio dos direitos básicos do consumidor, temos o inciso VIII (oitavo), que tem como tema a:

Facilitação da defesa de seus direitos, inclusive a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil. Quando a critério e decisão do próprio juiz, for admissível a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (BRASIL, 1990).

Esse inciso nos traz um dos institutos mais almejados do CDC: a inversão do ônus da prova. Sabe-se que é direito básico do consumidor a facilitação de defesa de seus direitos. Esta não é espontânea e a mesma não se aplica a todo e qualquer tipo de demanda envolvendo o consumidor.

Como exemplo de como acontece temos que ter sua configuração a partir da apreciação no curso de uma ação judicial, onde deverá conter pelo menos dois requisitos, quando ela for hipossuficiente – localizado no direito processual, aduz que o consumidor não possui condições de defesa processual, em razão econômicas, ou que não teve acesso a cópia do contrato ou até mesmo por questões técnicas.

E para finalizar os direitos básicos do consumidor, não podemos deixar de citar sobre o inciso X (décimo) que por sua vez segue o mesmo pensamento do princípio que adequa a eficácia da prestação de serviços públicos em geral. Vale ressaltar que esses não são os únicos direitos do consumidor.

### 3.1 ANÁLISE DOS ARTIGOS 478 DO CÓDIGO CIVIL E ARTIGO 6º, V, DO CDC

O Código Civil teve uma relevante evolução, adotando assim a teoria da imprevisão – resolução ou revisão de um contrato que venha ocorrer um acontecimento extraordinário – tendo termos bastante próximos, mas com algumas diferenças, no que concerne a análise aos artigos 478 do CC e o artigo 6º do CDC, inciso V. Sabemos que a teoria da imprevisão possui previsão legal no artigo 478 e seguintes do Código Civil. Todavia, entendemos que o artigo que se aplica melhor a cláusula de escala móvel se referindo a uma estipulação dos contratantes quanto a atualização monetária presente nas dívidas estipuladas em obrigações e pecúnia. Vendo por outro lado, essa teoria só se aplica quando fatos imprevisíveis e supervenientes como já mencionado acima, e não imputáveis aos contratantes com reflexo sobre o valor do contrato ou sobre o objeto em questão, ensejando na revisão

do contrato ou desfazimento do mesmo. Na esfera do CDC, temos que essa teoria da imprevisão é encontrada também no artigo 6º, inciso V, e indica duas situações como: a primeira que fala da modificação de cláusulas em caso de prestação desproporcional, e a segunda que está relacionada a revisão de fatos supervenientes que venham a tornar a prestação excessivamente onerosa.

A primeira situação mencionada faz menção as cláusulas abusivas, ressalta-se que esta cláusula é apenas um fato que pode ocorrer nos contratos de um modo unânime, e não tão-somente em contratos de adesão.

Sabemos também que com a interpretação do artigo 478 do Código Civil, temos um pensamento fundado no princípio do equilíbrio contratual, a onerosidade excessiva é o desfazimento judicial do contrato sendo realizada por iniciativa da própria parte que ao se vê lesada por ter a obrigação a seu cargo tornando-se demasiadamente onerosa, com grande vantagem para a outra parte, por causa dos acontecimentos imprevisíveis e respeitáveis. As partes estão em igualdade nessa situação.

Já no CDC, artigo 6º temos a hipossuficiência e a hiperssuficiência. Ambas não são sinônimos, a primeira ressalta a ideia de direito processual e relacional, podendo não aparecer no caso concreto, já a segunda é uma situação de fato, o qual todos os consumidores já vieram de presenciar ou irão presenciar futuramente.

Elencarei algumas diferenças a seguir. No que concerne o tipo de contrato que pode ser equivocado, temos que o artigo 478 do CC que aduz que apenas em contratos de execução continuada ou deferida será revisado o contrato, assim como aduz a teoria da imprevisão. Já o artigo 6º, inciso V, do CDC fala que não existe limitações. Enquanto a onerosidade excessiva, o Código Civil narra que é necessário atingir uma das partes e assegurar assim uma vantagem relevante para com a outra. Por outro lado o CDC profere que basta que o consumidor passe a se encontrar na situação em comento, não importando se o fornecedor obteve vantagem com o ocorrido. No que se refere a relação dos fatos supervenientes, o Código Civil relata que o mesmo deve ser extraordinário e imprevisível, de outro lado o CDC menciona que basta que sejam posteriores a formação do vínculo contratual.

As consequências entre esses dois artigos e códigos são que, pelo lado do Código Civil a resolução do contato como regra, observa-se as exceções nos artigos 479 e 480 do mesmo código. Em contrarrazão o CDC menciona a revisão contratual. Tartuce (2016) aduzia que desde que estivesse presente um fato imprevisível que

trouxesse ao negócio o desequilíbrio na forma de produzir uma onerosidade excessiva.

### 3.2 PRÁTICAS ABUSIVAS NO CÓDIGO DO CONSUMIDOR (ART. 39)

No que concerne as práticas abusivas do CDC, temos o exposto no inciso X do artigo 6º que menciona o último direito básico do consumidor, seguindo assim o mesmo pensamento do princípio que garante uma adequada prestação dos serviços públicos em geral, como já mencionado aqui no capítulo anterior. A vulnerabilidade do consumidor na relação jurídica de consumo constitui um dos principais pressupostos que ensejaram o nascimento da legislação consumerista, que teve início justamente com o escopo de equilíbrio desta relação. Diante disso o CDC, possui a proteção genérica do consumidor em face de toda e qualquer prática comercial abusiva. Nesta linha de raciocínio e como já visto nos capítulos anteriores deste trabalho que está entre os direitos básicos do consumidor a proteção contra toda e qualquer prática comercial abusiva, assim como aduz o artigo 6º, inciso IV.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...] IV - 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 (BRASIL, 1990).

Pouco se fala das práticas abusivas realmente no dia a dia, só vemos mais quando algum produto que era consideravelmente barato, passa a ser caro, ou melhor sobe de preço. Como é o caso das máscaras e luvas descartáveis que com a pandemia subiram exacerbadamente, assim como outros produtos como os derivados da soja, o leite, dentre outros. Imagine coibir todas as atitudes que são praticadas no mercado que possuam como foco lesar o cliente, fugindo de uma relação de conduta esperada para uma equilibrada e sociável relações de consumo. A essa tarefa tão complicada foi solucionada pelo legislador, que pensando em ajustar isso conseguiu resultados satisfatórios no que tange a indicação de situações ou fatos que na maioria das vezes são consideradas genéricas.

O legislador apresentou no CDC, práticas abusivas e pontos que valem serem ressaltados, pois são de extrema importância pra o cotidiano de toda a população. O artigo 39 do CDC localizado na seção IV, lista doze incisos e aduz que práticas

abusivas são aquelas que exigem vantagem manifestamente excessiva em detrimento do consumidor. A redação dada pela Lei 8.884 de 11/06/1994 veda ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas. É importante apontar que esta vedação as práticas abusivas decorrem do dever de boa-fé que se vincula tanto o consumidor quanto o fornecedor, sendo este princípio estabelecido pela Política Nacional das Relações de Consumo em seu artigo 4º, caput, dispõe que:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: [...] III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

Por ser um rol exemplificado, as outras condutas que não são previstas expressamente por lei podem ser consideradas lesivas a esse direito do consumidor, uma vez que ferem o mesmo, porém deve-se analisar o caso concreto em questão, para assim poder aplicá-la.

No artigo 39, em seu primeiro inciso, temos o pronunciamento acerca da prática abusiva da famosa “venda casada”, vemos a ilegalidade sendo configurada na vinculação de produtos e serviços de natureza distinta que é quando ocorre a alienação de um outro produto e/ou serviço – muitas vezes comercializados de maneira autônoma – juntamente com o que foi adquirido originalmente pelo consumidor. Esse ligamento viola o direito de liberdade do consumidor. Este é apenas o primeiro inciso dentre outros onze que são elencados no artigo 39 do CDC, que nos mostram explicitamente práticas abusivas que ocorrem no Brasil.

Outro ponto importante são as práticas comerciais abusivas. Antes de entrarmos no assunto é importante que ressaltemos o conceito básico de prática comercial. O CDC conceitua esta prática comercial como qualquer ação, procedimento, conduta ou afirmação de algum profissional, que inclua sua publicidade e promoção comercial, com relação direta com a promoção, venda ou fornecimento de determinado serviço ou bem ao consumidor. Com a grande demanda que vem tendo a sociedade, as indústrias observam que estão sendo cada vez mais “procuradas”, no contexto de que a produção precisa crescer e se diversificar, isto por

causa da celeridade e competitividade das outras empresas que estão no ramo. Cada empresa dessa procura se diversificar uma vez que com uma cartela maior de produtos o consumidor terá mais opções e novidades. Os fornecedores estão sempre atentos as mudanças do mercado, estes utilizam-se de técnicas indiretas e diretas para garantir a circulação de seus produtos e serviços com o seu destinatário final.

Diante disso, as práticas comerciais são um conjugado de atos praticados por fornecedores que se destinam a conquista do consumidor, e conseqüentemente do lucro final que o mesmo terá. O fornecedor deve ter consigo técnicas de vendas para que o seu produto consiga ter uma boa circulação e venda. E o que seria essas técnicas de vendas, são técnicas que respondem de forma direta as necessidades dos clientes, com foco nos hábitos e atitudes dos consumidores. Com o avanço da tecnologia nos dias de hoje, o cenário de vendas teve suas mudanças, e novas técnicas foram necessárias para se adaptar a essas novas mudanças. Para entendermos melhor, são exemplos de técnicas de vendas: estabelecer uma relação de confiança com o consumidor/cliente, ser flexível, ser resiliente, ser criativo, ser estratégico, ajudar ao consumidor/cliente a entender o que ele realmente precise, explicar o que é aquele produto ou serviço que está sendo ofertado, a publicidade, a oferta e essas técnicas de vendas são bons exemplos de práticas comerciais.

Ao momento em que manifestam-se no processo econômico e a fase em que se encontra a relação contratual. No que diz respeito ao momento do processo econômico essa pratica se divide em duas novamente, quais sejam: práticas abusivas produtivas onde possui relação com a fase de produção, onde este coloca os produtos no mercado sem conformidade com as normas dos órgãos oficiais ou pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outro órgão responsável.

E a segunda seria a prática abusiva comercial que acontecem na fase pós-produção, nas quais se aproveita de alguma condição de fraqueza ou ignorância do consumidor em vista a idade, saúde ou condição social, localizada no CDC em seu artigo 39, inciso IV. Dessa forma, vimos que não é apenas no momento do contrato que existe a possibilidade de o consumidor ser vítima de prática abusiva. Existe a possibilidade de o abuso se concretizar também antes e após este processo, vejamos como se dá este procedimento.

De acordo com Francisco Otávio de Miranda Bezerra, as práticas comerciais podem ser divididas em três espécies, isso de acordo com sua situação no tempo, as quais são: pré-contratuais (publicidade e oferta), contratuais (o contrato em si, com

suas cláusulas diversificadas) e pós-contratuais (cobrança de dívidas e garantia contratual).

A prática abusiva pré-contratual acontece até antes que um contrato venha a ser efetivado. Pra melhor esclarecer, temos como exemplo a propaganda enganosa, onde o fornecedor veicula a venda casada, este condiciona a venda de determinado produto a compra de outro produto pelo cliente/consumidor.

A prática abusiva contratual é a que está presente no escopo do contrato. Temos como exemplo o artigo 51, inciso II que aduz que se subtraia ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga.

A prática abusiva pós-contratual é aquela em que o dever de observância da boa-fé continua mesmo após o final da relação contratual. Como base de exemplo temos que o CDC veda a prática de repasse de informações depreciativas relativas ao consumidor é o que aduz em seu artigo 39, inciso VII.

No mais, essas práticas comerciais abusivas são aquelas que exigem vantagem excessiva em detrimento do consumidor, estas acarretam sanções de natureza administrativa, penal e civil, vez que essas práticas geram a obrigação/ dever de reparação aos danos causados, inclusive o dano de natureza moral. Esse dever de indenização em consequência da prática abusiva cometida pelo fornecedor esta elencada no artigo 6º, inciso VII, onde aduz:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: VII - 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 (BRASIL, 1990).

Ainda caberia o preceito cominatório, onde o juiz poderá determinar a abstenção ou prática de conduta, sob força de preceito cominatório (consiste em multa judicialmente fixada de modo a estabelecer uma constrição em face do devedor de modo a fazê-lo cumprir determinada obrigação de dar, fazer ou não fazer), onde em seu artigo 84 temos:

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento (BRASIL, 1990).

Não podemos esquecer de ressaltar uma possibilidade drástica que o CDC prescreve nos casos em que o fornecedor cometer reiteradamente práticas abusivas: a desconsideração da personalidade jurídica por abuso de direito ou excesso de poder, o artigo 28 nos denota:

Art. 28. O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração (BRASIL, 1990)

Por fim vimos que as atuações que não se enquadrem nos padrões de boa conduta poderão ser entendidos como práticas abusivas, mesmo que não estejam elencados no rol taxativo, e ainda que não venha ocorrer o dano efetivo aos interesses do consumidor.

#### **4 CONCLUSÃO**

Diante de todo o exposto no presente trabalho, e considerando os problemas sociais enfrentados atualmente em nosso país e em todo o mundo por causa da pandemia, seria necessária maior atuação do sistema público para que este salvaguarde os interesses dos consumidores, tendo em vista a posição em que ocupa de hipossuficiência. Considerando ainda que a dinâmica social apresentada, no dia a dia de cada consumidor e fornecedor, onde temos um caso concreto diferente do outro, mais do que as políticas públicas, é necessário e preciso que o Poder Judiciário se enraíze incessantemente nessa problemática em questão, tendo em vista que esses julgados repercutem querendo ou não na sociedade.

Pode-se dizer que o objetivo de proporcionar a apresentação da tutela do consumidor na legislação brasileira foi cumprido. O CDC foi criado para atender as necessidades dos consumidores, com respeito a sua dignidade, saúde, segurança e melhoria da qualidade de vida, visando assim a harmonia e equilíbrio das relações de consumo, por um lado esta proteção não é apenas prejuízo financeiro ao consumidor, mas também na expectativa de compra, tendo em vista o direito do arrependimento, mesmo não existindo vício no produto, é também proposto no CDC, onde o consumidor poderá desistir tendo assim ficado satisfeito com o produto. É necessário

que os consumidores ponham seus direitos em prática, é necessário defender seus interesses e direitos, tendo em vista as normas que o CDC coloca a obtenção do consumidor podendo realizar o ideal de justiça no mercado de consumo. Essas normas inseridas no Código, sejam elas de ordem pública ou de interesse social, possuem caráter de comando ou interdição e objetivam a preservação da segurança jurídica, e são inquestionáveis.

Consideremos o cenário em que estamos vivenciando, o cenário da pandemia, onde possuímos inúmeras incertezas acerca do assunto – vez que como nunca aconteceu nada desse tipo antes, é necessário que se comece uma estruturação nova do ordenamento jurídico no que se refere a relação consumerista. É autoritário que os operadores do direito se apeguem com os princípios fundamentais da pessoa humana, para a norteação dos atos judiciais. Dessa forma, órgãos de proteção ao consumidor, devem ganhar maior destaque, tendo em vista a sobrecarga do Poder Judiciário frente ao crescente pleito consumerista.

Com isso, é por meio desta enfoque que, não oponente ao amparo legal, seja frequentemente utilizada a via negocial dos conflitos, sempre priorizando o diálogo saudável entre os envolvidos, mediante a conciliação, respeitando-se, em todos os casos, os pilares sustentadores do ordenamento jurídico. Pois na relação de consumo é clara a relação de dependência entre fornecedor e consumidor, ambos devem se ajudar, e não pensar em ganhar a frente do outro.

O presente estudo buscou debater a incidência do novo vírus COVID-19 no aprendizado do direito do consumidor, especialmente na hipótese de cláusulas e práticas abusivas. Obrigações consideradas injustas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, são incompatíveis com os princípios da função social do contrato e da boa-fé, desequilibrando o contrato consumerista.

## REFERÊNCIAS

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 2 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

BRASIL. Código de Proteção e Defesa do Consumidor. **Lei de nº 8.078 de 11 de setembro de 1990**. 27. ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL, **Decreto 6/2020**, Congresso Nacional. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/dl/decreto-legislativo-2020-coronavirus.pdf>. Acesso em: 28 de julho de 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm). Acesso em: 6 de outubro de 2020.

BRASIL. Ministério da saúde. **O que é Coronavírus? (COVID-19)**. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/>. Acesso em: 29 julho de 2020.

BRASIL. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências**. Disponível: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/l8078.htm) . Acesso em 10 de jun. de 2020.

BRASIL. ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **Folha informativa – COVID-19 (doença causada pelo novo Coronavírus)**. Disponível em: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875). Acesso em: 22 jun. 2020.

BRENTINI, Débora. **Seção IV – Das práticas abusivas (do artigo 39 ao 41)**. Disponível em: <http://www.direitocom.com/codigo-de-defesa-do-consumidor-comentado/titulo-i-dos-direitos-do-consumidor/capitulo-v-das-praticas-comerciais/secao-iv-das-praticas-abusivas/artigo-39-4>. Acesso em: 8 de outubro de 2020.

FINDELSTEIN, Maria Eugênia Reis; SACCO NETO, Fernando. **Manual de Direito do Consumidor**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

MARQUES, Cláudia Lima. **Manual do direito do consumidor**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

NATAL. PROCON RN. **Procon alerta para abuso nos preços de álcool gel, máscaras e luvas em Natal**. Disponível em: <http://www.tribunadonorte.com.br/noticia/procon-alerta-para-abuso-nos-prea-os-de-a-lcool-gel-ma-scaras-e-luvas-em-natal/474834>. Acesso em: 18 de mar. De 2020.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

SALIB, Marta Luiza Leszczynski. **Contratos e a tutela do consumidor no comércio eletrônico internacional: a proteção jurídica do consumidor virtual no mercado globalizado**. São Paulo: Juruá, 2014.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição da República de 1988**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2002.

SCHREIBER, Anderson. **Manual de direito civil contemporâneo**. São Paulo: Saraiva, 2018.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: Método, 2016.