



Evento: XXI Jornada de Extensão

ODS: 12 - Consumo e produção responsáveis

PRÁTICAS ABUSIVAS EM TEMPOS DE PANDEMIA COVID-19¹

ABUSIVE PRACTICES IN TIMES OF COVID-19 PANDEMIC

Maria Luisa Schneider Freitas², Eliete Vanessa Schneider³, Fernanda Serrer Scherer⁴

¹ Pesquisa Institucional desenvolvida no Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais, DCJS/UNIJUÍ

² Estudante de Direito/bolsista PIBEX, DECJS/UNIJUÍ

³ Professora do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ, Mestre em Direitos Humanos pela UNIJUÍ

⁴ Professora do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ, Mestre em Direitos Humanos pela UNIJUÍ

INTRODUÇÃO

O presente estudo tem por objetivo dissertar sobre as novas realidades advindas das limitações impostas pela pandemia do Novo Coronavírus (Covid-19), com destaque para suas implicações nas relações de consumo e o aumento das práticas abusivas cometidas por fornecedores em face de consumidores vulneráveis e hipervulneráveis, bem como analisar como o Estado tem, mediante a atuação do Balcão do Consumidor/Procon fiscalizado as práticas consumeristas e buscando combater os abusos dos fornecedores que agem em desacordo com o que determina o Código de Defesa do Consumidor. Ademais, o estudo visa demonstrar como o Balcão do Consumidor tem contribuído na orientação dos consumidores acerca das práticas de consumo responsáveis e sustentáveis, as quais estão abrangidas pelo Objetivo 12 dos “Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)” da ONU. O trabalho foi constituído com embasamento no que diz respeito ao Código de Defesa do Consumidor, as práticas abusivas, a compreensão das relações de consumo, buscando elucidar como órgãos como Balcão do Consumidor/Procon, no contexto dos Projeto de Extensão Universitária “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução, se revelam de grande importância na salvaguarda dos direitos dos consumidores e na resolução consensual dos conflitos de consumo.

Palavras-chave: Pandemia; Consumidor; Práticas Abusivas; Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Keywords: Pandemic; consumer; abusive practices; sustainable development goals.

METODOLOGIA

O estudo consiste na coleta de dados em fontes bibliográficas disponíveis em meio físicos e na rede de computadores, para agregar ao trabalho uma maior clareza e compreensão. Na sua realização se faz presente a seleção de bibliografia e documentos afins à temática capazes e suficientes para que o pesquisador construa um referencial teórico coerente sobre o tema em estudo e atinja os



Evento: XXI Jornada de Extensão

ODS: 12 - Consumo e produção responsáveis

objetivos propostos, leitura e fichamento do material selecionado, como também a reflexão crítica a respeito do tema, cujo foco está no acirramento das práticas abusivas cometidas por fornecedores em face de consumidores em tempos de Pandemia. Além disso, mediante o relato de experiência das práticas desenvolvidas no Projeto de Extensão “Conflitos Sociais e Direitos Humanos” da Unijuí, mais especificamente nas ações desenvolvidas pelo Balcão do Consumidor, buscar-se-á compreender como as práticas de enfrentamento extrajudicial dos conflitos de consumo e a educação para o consumo responsável podem contribuir para a efetivação dos direitos dos consumidores auxiliando na implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU 2030.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

O Código de Defesa do Consumidor trata-se de um conjunto de normas que estabelece como deve ser a relação do fornecedor e do consumidor e constitui-se em uma importante ferramenta de justiça social para pautar os contratos de consumo. O CDC foi criado com o intuito de resolver os litígios que ocorrem entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços, tendo como premissa que o consumidor é considerado vulnerável frente à capacidade técnica, econômica e jurídica do fornecedor. Desta forma, faz com que o legislador se preocupe em protegê-lo. Conforme consta no art. 170 da Constituição Federal de 1988 “A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: inciso V – defesa do consumidor” (BRASIL, 2020). Foi a partir dessa condição prevista na Constituição Federal de 1988 que nasceu o Código de Defesa do Consumidor (CDC) em 1990.

Em seu conjunto de artigos o Código de Defesa do Consumidor proíbe as práticas abusiva nas relações de consumo. Nesse sentido, é preciso primeiro compreender o que são práticas abusivas. Segundo Rizzatto Nunes (2019):

[...] são ações e/ou condutas que, uma vez existentes, caracterizam-se como ilícitas, independentemente de se encontrar ou não algum consumidor lesado ou que se sinta lesado. São ilícitas em si, apenas por existirem de fato.

Como se percebe, são práticas comerciais abusivas todas as condutas tendentes a ampliar a vulnerabilidade do consumidor, ou seja, comportamentos que na esfera dos contratos de consumo abusam da boa-fé e contariam a eticidade como princípio fundamental do direito, criando situação de inferioridade econômica ou técnica para o consumidor (BENJAMIN, 2004, p. 197).



Evento: XXI Jornada de Extensão

ODS: 12 - Consumo e produção responsáveis

No contexto normativo, as práticas abusivas estão dispostas no art. 39 do Código de Defesa do Consumidor e compreendem, dentre outras, a prática de elevar o preço de equipamentos de proteção individual e alimentos da cesta básica de maneira injustificada, em especial em épocas de emergência sanitária ocasionada por pandemias como, por exemplo a pandemia do COVID-19.

Outra prática abusiva muito comum é quando o consumidor é obrigado a levar um produto na compra de outro. Isso acontece quando o consumidor não tem vontade, mas se sente obrigado a comprar e é chamada de venda casada. Também a cobrança indevida por serviços não prestados gerando enriquecimento sem causa e vantagem desmedida ao fornecedor é considerada prática abusiva.

A nova realidade imposta pela Pandemia do Covid-19 tem agravado este cenário de abusividade. O Covid-19 ou Novo Coronavírus se apresentou como altamente contagioso e de rápida propagação, influenciando não só a saúde das pessoas, mas também a saúde do comércio, tendo como uma das consequências o aumento dos preços injustificados de itens de suma importância para a população, os quais auxiliam na prevenção contra a doença como máscaras descartáveis e álcool em gel. Práticas, portanto, abusivas e lesivas aos consumidores na medida em que os fornecedores, valendo-se do momento de excepcionalidade, abusam de seu poder econômico ou de suas técnicas profissionais com o intuito de impor condições vantajosas sobre o consumidor, elevando sem justa causa, os preços de produtos ou serviços, em direta afronta direta aos incisos IV e X, do art. 39 do CDC.

E é nesse contexto que atua o Balcão do Consumidor/Procon, um órgão essencial na proteção e na defesa do consumidor tendo em vista os princípios constitucionais, o respeito à dignidade, à saúde, a segurança e principalmente a proteção dos interesses econômicos para que se tenha um equilíbrio na relação de consumo entre o fornecedor e consumidor. O Balcão do Consumidor é uma das ações que integram o Projeto de Extensão Universitária da Unijuí denominado “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução” que atua junto ao PROCON do município de Ijuí-RS, o qual tem um papel muito importante, pois busca solucionar de forma consensuada os conflitos de consumo dos consumidores do município e região. (PROJETO DE EXTENSÃO..., 2019).

Os atendimentos no balcão do consumidor/Procon desde o início da pandemia, direcionaram-se a diversas demandas e denúncias referentes a elevação dos preços de produtos básicos de proteção individual, como álcool em gel e máscaras descartáveis.

Nesse sentido, o balcão atua com atendimento preliminar e quando necessário dá continuidade com o encaminhamento das demandas a fiscalização do município, a fim de dar celeridade a resolução dos problemas relatados. Devido as inúmeras reclamações feitas por consumidores de produtos ligados



Evento: XXI Jornada de Extensão

ODS: 12 - Consumo e produção responsáveis

ao controle e prevenção da doença, o Procon encaminhou ofícios para as farmácias e empresas para que prestassem esclarecimentos à respeito das cobranças elevadas que estava ocorrendo, os quais informaram que as cobranças estavam decorrendo do aumento do produto na fábrica e no repasse aos fornecedores intermediários.

Ademais, com a pandemia e a necessidade de distanciamento social, os atendimentos estão sendo feitos por meio do telefone e por e-mail. Em termos de procedimento, os bolsistas do projeto acolhem os consumidores ouvindo seu relato e orientando para o encaminhamento, por e-mail, para dar prosseguimento ao atendimento. Na sequência é feito o cadastro do consumidor no sistema e o registro do atendimento no sistema SINDEC para entrar em contato com o fornecedor buscando uma solução consensuada, a qual, após a negociação pode gerar um acordo ou não. Em caso negativo, o Balcão ainda dispõe de sessões de conciliação para tentativas de acordo, buscando de uma maneira melhor reestabelecer o diálogo e a resolução do problema para ambas as partes, consumidor e fornecedor. (PROJETO DE EXTENSÃO..., 2019).

Além disso, o Balcão do Consumidor busca também orientar a comunidade sobre o consumo sustentável e responsável contribuindo na efetivação do Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 12 da ONU que trata de evidenciar situações que hoje permanecem invisíveis, estabelecendo medidas que possam alcançar o acesso universal e equitativo à promoção de saúde e bem-estar, bem como a diminuição de desigualdades sociais (ONUBR, 2015).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em virtude dos fatos mencionados, entende-se que o CDC tem grande importância na legislação Brasileira, mas principalmente na atual situação que se está enfrentando com a pandemia que está causando grandes impactos na sociedade. O CDC por atuar nas relações de consumo, estabelecendo um equilíbrio nas relações contratuais entre consumidores e fornecedores, tendo em vista os princípios da igualdade e do equilíbrio econômico, fundamentais ao cultivo de práticas de consumo sustentáveis e responsáveis.

O Balcão do Consumidor/Procon tem auxiliado de forma significativa a comunidade ijuicense, diante das demandas que cresceram referente os abusos de preço dos produtos essenciais ao combate da Pandemia do COVID-19 ajudando com a fiscalização de farmácias e empresas comerciais, encaminhando ofícios com o pedido de esclarecimento em decorrência dos aumentos de preços de produtos essenciais ao controle e combate da pandemia.



Evento: XXI Jornada de Extensão

ODS: 12 - Consumo e produção responsáveis

Auxilia também na difusão da educação para o consumo responsável na medida em que participa de eventos e promove campanhas utilizando de redes sociais para falar dos direitos dos consumidores e para alertá-los em relação as práticas abusivas cometidas por fornecedores que agem em descompasso com os princípios da ética e da boa-fé contratual. Desse modo, é evidente a aproximação entre as práticas desenvolvidas no Balcão do Consumidor integrante do projeto de Extensão universitária “Conflitos Sociais e Direitos Humanos” com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da ONU 2030, em especial no que toca ao Objetivo 12, que visa assegurar padrões de produção e consumo sustentáveis, racionalizando o uso dos recursos naturais, bem como promovendo políticas públicas e ações civis para a ampliar e distribuir entre as populações do mundo qualidade de vida e dignidade pessoal.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

NUNES, Rizzatto. O conceito de prática abusiva no Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/abc-do-cdc/299592/o-conceito-de-pratica-abusiva-no-codigo-de-defesa-do-consumidor>. Acesso em: 06/07/2020.

PROCON/SP. Covid-19 e problemas de consumo. Disponível em: <https://www.procon.sp.gov.br/covid-19-e-problemas-de-consumo/>. Acesso em: 06/07/2020

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 05/07/2020.

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm. Acesso em: 07/07/2020.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e, O direito do consumidor comentado – Rio de Janeiro: Forense, 1991, p. 218-219, apud EFING, Antônio Carlos, Fundamentos do direito das relações de consumo – 2ª ed. – Curitiba : Juruá, 2004, p. 197.

ONUBR. Momento de ação global para as pessoas e o planeta, 2015. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/pos2015/>. Acesso em: 06 de Jul. 2020.



Evento: XXI Jornada de Extensão

ODS: 12 - Consumo e produção responsáveis

PROJETO DE EXTENSÃO CONFLITOS SOCIAIS E DIREITOS HUMANOS: ALTERNATIVAS ADEQUADAS DE TRATAMENTO E RESOLUÇÃO. UNIJUÍ - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul; DCJS - DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS. Coordenação: Fabiana Fachinetto; Vigência: 2018/2019. Ijuí: 2019.

Parecer CEUA: 076/15