

Evento: XXVIII Seminário de Iniciação Científica

ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

O IMPACTO DO COVID-19 (NOVO CORONAVÍRUS) NAS RELAÇÕES DE CONSUMO¹

THE IMPACT OF COVID-19 (NEW CORONAVIRUS) ON CONSUMER RELATIONS

Alana Maisa Machado², Eliete Vanessa Schneider³, Fernanda Serrer Scherer⁴, Julia Kerber Alves⁵

¹ Pesquisa realizada no âmbito do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos humanos

² Acadêmica do curso de graduação em Direito da UNIJUÍ; alanamaisamachado@hotmail.com.

³ Mestre em Direitos Humanos pela Unijuí, Doutoranda em Direitos Humanos pela Unijuí, Docente da Unijuí, eliete.schneider@unijui.edu.br.

⁴ Professora do Curso de Graduação em Direito da Unijuí, Professora Orientadora da Bolsa PIBEX Unijuí, Mestre em Desenvolvimento pela Unijuí e Doutoranda em Direitos Humanos pela Unijuí, fernanda.serrer@unijui.edu.br.

⁵ Acadêmica do curso de graduação em Direito da UNIJUÍ; juliakerberalves@gmail.com.

Palavras-chave: Novo Coronavírus. Covid-19. Projeto de Extensão. Relação de Consumo. Resolução extrajudicial de conflitos.

Keywords: New Coronavírus. Covid-19. Extension Project. Consumer relationship. Extrajudicial Conflict Resolution.

INTRODUÇÃO

No ano de 2020 o mundo foi surpreendido com o surgimento de um novo vírus, o COVID-19, popularmente divulgado como coronavírus, o qual disseminou-se de forma célere atingindo pessoas de todos os países. No mês de março de 2020 a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou como pandemia o novo coronavírus.

O termo pandemia significa dizer que uma doença atingiu o ápice de contaminação mundial, indica que a enfermidade espalhou-se por diversos continentes com transmissão entre os indivíduos. O atual diretor-geral da OMS, Tedros Adhanom Ghebreyesus se pronunciou sobre a importância de utilizar a palavra pandemia da forma correta, *in verbis* “Pandemia não é uma palavra para ser usada à toa ou sem cuidado. É uma palavra que, se usada incorretamente, pode causar um medo irracional ou uma noção injustificada de que a luta terminou, o que leva a sofrimento e mortes desnecessários” (Guia do Estudante, 2020).

É indiscutível que este momento ficará marcado na história mundial, e o sentimento é de desespero por saber que algo que não se pode ver esteja refletindo de uma forma negativa no estado físico, mental e econômico da população em geral. O momento não deve ser de pânico, e sim de união por parte de todas as pessoas, mesmo que distantes, devem manter os laços entrelaçados pela esperança de que dias melhores virão. E esses laços envolvem também as relações de consumo, vez que estas também foram afetadas em grande medida pelo COVID 19. Nesse sentido, o presente estudo visa demonstrar alguns dos impactos causados pelo coronavírus nas relações consumeristas e as possíveis

Evento: XXVIII Seminário de Iniciação Científica

ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

formas de resolução extrajudicial.

METODOLOGIA

A realização do presente trabalho utilizou enquanto metodologia, a pesquisa exploratória nos meios digitais e dados da Organização Mundial da Saúde.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Conflitos em relações de consumo decorrentes do COVID 19

O novo coronavírus foi descoberto no dia 31 do mês de dezembro de 2019 após o surgimento de casos registrados de pessoas infectadas na China. Esse vírus é agressivo, causa infecção respiratória grave e outras complicações. O período de incubação varia de 2 a 14 dias, e a transmissão ocorre enquanto persistirem os sintomas na pessoa infectada. Os sintomas são semelhantes a um resfriado causando febre, tosse e dificuldades para respirar, lembrando que a forma com que o organismo reage face ao vírus muda de uma pessoa para outra. (Ministério da Saúde, 2020).

O surgimento do vírus foi uma surpresa para todos. Ninguém está preparado para ver sua vida ser revolucionada de um dia para o outro. O COVID-19 exigiu que autoridades tomassem decisões drásticas a fim de evitar a disseminação do vírus, pois nenhum município estava preparado com equipamentos suficientes para tratamento simultâneo da doença.

Neste caso, o governador do Estado do Rio Grande do Sul, Eduardo Leite, decretou o fechamento dos comércios até o dia 15 de abril de 2020, com o objetivo de evitar a circulação das pessoas pelas cidades e conseqüentemente aglomeração. Ocorre que esse decreto causou revolta em muitos empresários e comerciantes, pois a maioria não possui um caixa pecuniário disponível para eventuais acontecimentos como o atual, e sem condições financeiras não poderiam manter funcionários e vínculos com fornecedores. (Decreto do Governo Estadual do RS nº 55.154, de 1º de abril de 2020).

Este momento vivenciado mundialmente está refletindo diretamente nas relações de consumo, pois os consumidores, de natureza, já são considerados vulneráveis, e em razão da atual situação esta vulnerabilidade acaba se agravando e em consequência disso o consumidor terá dificuldades para saber como agir em determinadas circunstâncias. O período exige que as pessoas olhem para si mesmas e reflitam sobre os seus hábitos de consumo. É indispensável que as pessoas tenham a consciência de que se está vivenciando um momento delicado e sempre que possível optem pela solução extrajudicial de conflitos. Observado o cenário, mostra-se necessário apresentar alguns meios de relação de consumo impactados pelo Covid-19:

O Balcão do Consumidor frente à atual Pandemia e diversas reclamações da comunidade trespassense, realizou uma pesquisa face a todas as farmácias ativas na cidade de Três Passos,

Evento: XXVIII Seminário de Iniciação Científica

ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

solicitando esclarecimentos acerca da comercialização dos produtos utilizados em grande quantidade para prevenção do COVID-19, em específico máscaras e álcool gel. O Código de Proteção e Defesa do Consumidor dispõe em seu artigo 39, inciso X que é considerada prática abusiva o aumento sem justa causa de valores de produtos e serviços.

Ademais, em tempos difíceis como o que se está vivenciando é de extrema importância a prática do princípio da boa-fé entre as pessoas, tanto consumidor quanto fornecedor. O tema é disposto no artigo 4º, inciso III do CDC e tem como propósito garantir a lealdade e cooperação nas relações consumeristas.

O aumento injustificado de produtos é caracterizado ato ilícito, ou seja, um abuso de direito em virtude de o fornecedor estar se aproveitando da situação para adquirir vantagem excessiva em face do consumidor. Essa atitude é considerada uma prática abusiva com respaldo legal no artigo 39, incisos V e X do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, e o descumprimento poderá caracterizar a penalização do empresário/fornecedor com a cassação do alvará de funcionamento do seu estabelecimento e multas. Diante deste lucro gerado de maneira desmedida, o causador do dano sempre terá a obrigação de repará-lo. O empresário pode justificar-se pelo aumento de um produto comprovando acréscimo do valor de repasse de fornecedor/revendedor.

Ainda, em razão da pandemia do Covid-19, alguns consumidores decidiram cancelar, desde passagens aéreas até mesmo pacotes turísticos, adquiridos anteriormente, em razão da existência de barreiras sanitárias e outros por medo de contágio da doença, mesmo não existindo proibição de transporte. O cancelamento de passagens ou viagens é um direito do consumidor, porém, deve ser solicitado em última hipótese, priorizando a relação contratual e optando pelo reagendamento do serviço sem custo adicional.

O consumidor que não puder ou não quiser manter o contrato não poderá ser punido pela perda integral de valores ou aplicação de multas, visto que o cancelamento se deu em razão de fato extraordinário. Importante mencionar que nos casos de passagens aéreas que o consumidor optar pelo cancelamento da viagem, o prazo para reembolso do valor será de doze meses contados da data do voo contratado, sem custos adicionais, conforme disposição legal da Medida Provisória nº 925, de 18 de março de 2020.

Com relação à cobertura de exames e tratamentos pelos planos de saúde, a Resolução 453 da Agência Nacional de Saúde – ANS, inclui como responsabilidade dos planos de saúde garantir a cobertura dos testes diagnósticos para a infecção pelo coronavírus para todos os pacientes. É necessário que o paciente obtenha um encaminhamento médico e se enquadre na definição de caso suspeito ou provável de doença pelo COVID-19 definido pelo Ministério da Saúde (Resolução Normativa nº 453 de 12 de março de 2020).

A internação será custeada pelos planos de saúde quando o contratante possuir plano com segmentação hospitalar, não é garantida para contratação limitada a cobertura ambulatorial. A recusa da cobertura para os exames caracteriza prática abusiva, conforme dispõe o artigo 39, incisos IV e V do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Evento: XXVIII Seminário de Iniciação Científica

ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

Atuação do PROCON/RS em tempos de pandemia

Levando em consideração os aspectos, o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Rio Grande do Sul - PROCON/RS - disponibiliza atendimento eletrônico no site virtual, esse procedimento é exclusivamente para aqueles consumidores residentes em municípios que não possuem Procon nem Balcão do Consumidor instalado.

Para atendimento no site é necessário que o consumidor esteja munido de documentos, sendo eles RG e CPF, comprovantes da relação de consumo, como por exemplo, cópia de contrato, nota fiscal, extratos bancários, entre outros. Depois de registrada a reclamação no site o atendimento terá um retorno no prazo de 10 dias corridos.

Uma novidade do Procon/RS é o projeto ESDC entrevista, desenvolvido pela Escola Superior de Defesa do Consumidor do Estado. O objetivo é entrevistar especialistas na área para entender os impactos do covid-19 na vida dos consumidores, tendo em vista as práticas de mercado. O primeiro entrevistado foi o doutorando e mestre em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, Guilherme Mucelin, *in verbis*:

ESDC: Quais os primeiros impactos da pandemia especificamente no que diz respeito às relações de consumo?

Guilherme Mucelin: Os primeiros impactos imediatamente percebidos, desde quando declarada a pandemia (porém antes das recomendações de isolamento social), foram indiscutivelmente (i) o aumento abusivo de preços de produtos de prevenção ao Coronavírus, como álcool gel 70%, máscaras e luvas, e (ii) as preocupações dos consumidores com relação a viagens, pacotes turísticos, eventos e demais compromissos já assumidos antecipadamente. Após as determinações de isolamento, contudo, o foco se deu na impossibilidade de os consumidores adimplirem seus contratos relativos a suas necessidades básicas e de sua família, como água, luz, internet, gás encanado e outros serviços essenciais. (PROCON/RS, 2020)

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE - divulgou um mapeamento demonstrando que os setores mais impactados pela pandemia do Covid-19 no Brasil foram os relacionados à Construção Civil, alimentação fora do lar, moda e varejo tradicional (Agência Sebrae de Notícias, 2020).

Em pesquisa exploratória observa-se a análise da crise econômica originada pelo Coronavírus publicada no jornal Estadão do Estado de São Paulo, qual diz que os setores mais afetados pelas regras do isolamento social são os associados a aviação, turismo, bares e restaurantes, shoppings e vestuário. Por outro lado, os setores que ganharam evidência e aumentaram o faturamento em tempos de pandemia foram os supermercados, as farmácias e os serviços de telecomunicações (Estadão, 2020).



Evento: XXVIII Seminário de Iniciação Científica

ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dado o exposto, conclui-se que com o surgimento deste vírus todos os setores foram amplamente afetados, de uma forma ou de outra, tanto que algumas empresas foram obrigadas a encerrar suas atividades em razão da queda brusca de faturamento, em consequência disso o desemprego aumentou em todas as regiões do Brasil e no mundo.

Não obstante, o mais incrível é que o ser humano está em constante aprimoramento, e diante dos desafios que surgiram, soube reinventar-se objetivando não passar necessidades. Neste sentido, observa-se vários exemplos práticos de empresas do ramo de eventos que em face da pandemia tiveram de cancelar a prestação de serviços, restando o presente prejudicado em razão da falta de rendimentos, adaptaram-se às necessidades do mercado produzindo outros produtos que não o da atividade principal, mas que se mostram relativamente úteis para o consumo no momento.

A atual situação é de extrema dificuldade para todos, porém, com a cooperação mútua das pessoas essa fase vai passar, é necessário manter a calma e procurar resolver os conflitos ocasionados pelo Covid-19 de forma pacífica utilizando-se da conciliação, pois os impactos atingiram tanto consumidores quanto fornecedores.

Referências bibliográficas:

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Coronavírus - Covid-19. Disponível em: <<https://coronavirus.saude.gov.br/>>. Acesso em: 22 jun. 2020.

MORALES, Juliana. O que é pandemia? Definição, histórico e gravidade. Guia do Estudante, 2020. Disponível em: <<https://guiadoestudante.abril.com.br/estudo/o-que-e-pandemia-definicao-historico-e-gravidade/>>. Acesso em: 24 jun. 2020.

PROCON RS. Escola Superior de Defesa do Consumidor. Disponível em: <<https://www.procon.rs.gov.br/escola-superior-de-defesa-do-consumidor-esdc>>. Acesso em: 25 jun. de 2020.

BRASIL. Resolução Normativa - RN nº 453, de 12 de março de 2020. Altera a Resolução Normativa - RN nº 428, de 07 de novembro de 2020. Ministério da Saúde. AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR - ANS. 12 mar. 2020. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/Portaria/RES/RES-453-20-MS-ANS.htm>. Acesso em: 20 jun. de 2020.

BRASIL. Medida Provisória nº 925, de 18 de março de 2020. Diário Oficial da União: seção 1, edição 54, p. 4, 19 mar. 2020. Disponível em: <<http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/medida-provisoria-n-925-de-18-de-marco-de-2020-248810143>>. Acesso em: 22 jun. de 2020.

OAB ESA - Escola Superior de Advocacia. Coronavírus (Covid-19) e o Direito do Consumidor. Professor Thiago Loyola. Disponível em: <<https://esa.oab.org.br/rs/home/course/coronavirus>>

Evento: XXVIII Seminário de Iniciação Científica

ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

covid-19-e-o-direito-do-consumidor/27.>. Acesso em: 14 de abril de 2020.

OAB ESA - Escola Superior de Advocacia. Direito do Consumidor, Covid-19 e Mercado de Consumo. Professor Thiago Loyola. Disponível em: <<https://esa.oab.org.br/rs/home/lesson/direito-do-consumidor-covid-19-e-mercado-de-consumo/39>>. Acesso em: 15 de abril de 2020.

OAB ESA - Escola Superior de Advocacia. Coronavírus e os Direitos dos Consumidores parte II. Professor Thiago Loyola. Disponível em: <<https://esa.oab.org.br/rs/home/lesson/coronavirus-e-os-direitos-dos-consumidores-parte-ii/40>> Acesso em: 15 de abril de 2020.

OS IMPACTOS DO CORONAVÍRUS EM 11 SETORES. Estadão. São Paulo, 12 de abril de 2020. Disponível em: <<https://investidor.estadao.com.br/mercado/impactos-coronavirus-nos-setores/>>. Acesso em: 25 de jun. de 2020.

SEBRAE. Agência Sebrae de notícias. Sebrae identifica setores mais afetados pela crise do Coronavírus. 18 mar. 2020. Disponível em: <http://agenciasebrae.com.br/sites/asn/uf/NA/sebrae-identifica-setores-mais-afetados-pela-crise-do-coronavirus,ec0444e2adee0710VgnVCM1000004c00210aRCRD#prettyPhoto>. Acesso em: 26 de jun. 2020.

Parecer CEUA: 23205.004977/2015-90

Parecer CEUA: 3.501.741