



Evento: XXII Jornada de Extensão

## **DESCUMPRIMENTO DE CONTRATOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO EM RAZÃO DA PANDEMIA.**

**BREACH OF CONTRACTS IN CONSUMER RELATIONS DUE TO THE PANDEMIC.-  
DESCUMPRIMENTO DE CONTRATOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO EM RAZÃO DA  
PANDEMIA.**

**, Projeto de pesquisa desenvolvido junto ao Balcão do Consumidor**

**Luthiero Berti Lindenmeyer<sup>2</sup>, Matheus Backi Marques<sup>3</sup>, Joaquim Henrique Gatto<sup>4</sup>,  
Francieli Formentini<sup>5</sup>, Fernanda Serrer<sup>6</sup>**

<sup>1</sup> Projeto de Extensão Universitária “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução” desenvolvido no Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ.

<sup>2</sup> Bolsista PIBEX. Estudante do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ, RS.

<sup>3</sup> Bolsista PIBEX. Estudante do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ, RS.

<sup>4</sup> Mestre em Direito. Professor Universitário. Extensionista no Projeto de Extensão “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução” da UNIJUÍ.

<sup>5</sup> Mestre em Direito. Professor Universitário. Extensionista no Projeto de Extensão “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução” da UNIJUÍ.

<sup>6</sup> Doutoranda no Programa de Pós- Graduação em Direitos Humanos da UNIJUÍ. Professora Universitária. Extensionista no Projeto de Extensão Universitária “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução” da UNIJUÍ.

### **RESUMO**

Em meio à pandemia da Covid-19, as relações mudaram significativamente, e a questão relativa às operações econômicas, materializadas nos contratos, sofreu reflexo, pois, com a crise financeira, a maioria da população sofreu, e ainda sofre, com o fim ou redução de renda. Então, assim como fornecedores e prestadores de serviço, os consumidores também não conseguiram cumprir com muitos de seus contratos, especialmente os de consumo. Desse modo, o presente trabalho objetiva analisar o descumprimento de contratos nas relações de consumo no âmbito do Balcão do Consumidor de Ijuí-RS.

**Palavras-chave:** Código de Defesa do Consumidor. Consumidores. Fornecedores. Pandemia do Covid-19.

### **INTRODUÇÃO**



Durante a pandemia da COVID-19 são recorrentes situações em que os fornecedores de produtos e serviços estão impossibilitados de cumprir suas obrigações contratuais, mesmo adotando todas as medidas ao seu alcance. Recomenda-se, portanto, a busca por uma solução negociada, menos onerosa para as partes envolvidas, através dos métodos consensuais de negociação, que certamente acarretam uma solução mais rápida e mais adequada, estimulando, inclusive, a fidelização da relação contratual.

O Código de Defesa do Consumidor privilegiou um modelo de tutela que reconhece a vulnerabilidade do consumidor, princípio basilar das relações de consumo, previsto no artigo 4º, inciso I, da Lei nº 8.078/90, partindo do pressuposto de que há uma disparidade de forças. É de se ter em mente a fragilidade do consumidor no mercado de consumo, no entanto, há níveis distintos de vulnerabilidade, que é uma característica essencial de qualquer consumidor, independentemente do seu potencial econômico, de sua condição financeira. Vulnerabilidade não se confunde com hipossuficiência, outra característica que muitas vezes estará presente na relação de consumo, imprescindível e necessária para aqueles que precisam de especial proteção. Vale ressaltar que, em condições normais, após a celebração de um contrato, as partes se obrigam nos termos contratuais. Ou seja, a alteração daquilo que foi pactuado dependeria de consenso, de negociação. A alteração unilateral de contrato pelo fornecedor e prestador de serviço é uma prática abusiva, vedada pelo ordenamento jurídico. Muitas vezes se concretiza através de uma posição abusiva da parte mais forte, que é o prestador em geral do serviço ou o vendedor do produto, ao tentar modificar o que foi pactuado no momento da contratação.

No atual cenário de pandemia, vários serviços contratados não foram ou serão prestados e produtos não serão entregues. Em decorrência da Covid-19, os fornecedores e prestadores de serviços em geral estão impossibilitados de prestar os serviços por regras impostas por autoridades competentes como medidas de contenção do vírus, portanto, por motivos alheios à sua vontade. Há barreiras sanitárias impostas pelos Governos, determinação de fechamento de aeroportos e do espaço aéreo, impedimento de deslocamento de pessoas através de espaços geográficos, gerando, conseqüentemente, impactos nos contratos já celebrados. É fundamental, nestes tempos não limitar o atendimento ao consumidor sob pena



de violar o seu direito de obter a informações adequadas e claras e a efetiva prestação do serviço (artigo 6º, III, CDC), sendo dever do fornecedor disponibilizar aos consumidores todos os canais possíveis de comunicação, como telefone, e-mail, site, entre outros.

Feitas essas considerações, certo é que, em qualquer relação contratual, a solução deverá ser guiada pelos princípios da boa-fé, razoabilidade, proporcionalidade e transparência, sendo imprescindíveis equilíbrio e bom senso.

## **METODOLOGIA**

A coleta de dados para a elaboração do presente trabalho foi realizada a partir de pesquisas em fontes bibliográficas disponíveis em meios físicos e na rede de computadores, bem como pela coleta de dados internos, especialmente, dos atendimentos e relatórios do Balcão do Consumidor de Ijuí.

## **RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A partir da pesquisa realizada constatou-se que, de março de 2020, período em que iniciou a pandemia, até maio de 2021, foram registrados no Balcão do Consumidor do Curso de Direito do campus de Ijuí, 1.268 relatos de pessoas, não tendo como precisar o número de acordos e de não acordos.

Cabe ressaltar que, em decorrência da atual pandemia da Covid-19, diversas medidas sanitárias tiveram que ser tomadas no Balcão do Consumidor/PROCON-IJUÍ, para dar continuidade, de forma segura, responsável e eficaz, às demandas dos consumidores do município, evitando-se uma possível paralisação das atividades do respectivo órgão, o que, conseqüentemente, ocasionaria a falta de atendimento pessoal a toda uma comunidade que necessita tanto de apoio em um momento como esse.

O atendimento ao público passou a ser somente mediante agendamento. O consumidor deve entrar em contato com antecedência ao respectivo órgão para realizar o agendamento e, posteriormente, comparecer presencialmente, munido com a documentação pessoal contendo



CPF e RG, comprovante de residência e documentações pertinentes à sua demanda (faturas, contratos, comprovantes de pagamento e etc.).

Ao chegar no local, é feita a medição da temperatura corporal do consumidor através de termômetro digital, disponibilizando-se álcool em gel para a higienização das mãos, observando-se o distanciamento social adequado no momento do atendimento. Também é disponibilizado para os consumidores que se enquadram no grupo risco, o encaminhamento de suas demandas através do e-mail e pelo aplicativo do WhatsApp, desde que faça o relato da questão e junte toda a documentação pertinente e necessária.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Acredita-se que com a manutenção dos atendimentos aos consumidores, observando-se os protocolos de proteção e, com o comprometimento nos atendimentos das demandas dos consumidores, os resultados estão sendo muito positivos à comunidade frente a um momento tão excepcional e de incertezas.

No que tange aos contratos de consumo com vencimento nesse período da pandemia, verifica-se muitos descumprimentos, não intencionalmente, mas em decorrência das restrições sanitárias impostas pela pandemia, que trouxe efeitos em todos os setores de forma concomitante e, em muitos países. Assim, muitos dos contratos com a data de conclusão vencida nesse período, não foram e não estão sendo cumpridos, o que, conseqüentemente, resulta em um descumprimento da legislação. Na condição de bolsistas, foi percebido que os dos casos que foram noticiados no Balcão do Consumidor de um total de mais de 1500, 1.268 foram de descumprimento. Nesse aspecto, o Balcão do Consumidor tem um importante papel de possibilitar a resolução extrajudicial e autocompositiva desses conflitos, a partir do diálogo entre consumidor e fornecedor.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 2021.** Institui o Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm). Acesso em: 20 de julho de 2021.

CAVALCANTE, João Roberto, et al. **COVID-19 no Brasil: evolução da epidemia até a semana epidemiológica 20 de 2020.** *Epidemiol. Serv. Saúde* vol.29; n°.4; Brasília; set. 2020 E pub 05-Ago-2020. Disponível em  
<[http://scielo.iec.gov.br/scielo.php?pid=S1679-49742020000400016&script=sci\\_arttext](http://scielo.iec.gov.br/scielo.php?pid=S1679-49742020000400016&script=sci_arttext)>  
Acessado em: 13 maio 2021.