

UNIVERSIDADE DE SANTA CRUZ DO SUL - UNISC
CURSO DE DIREITO

Ester Quadros Fernandes

DIREITO DO CONSUMIDOR NAS COMPRAS À DISTÂNCIA DURANTE A
PANDEMIA DE COVID-19

Capão da Canoa
2022

Ester Quadros Fernandes

**DIREITO DO CONSUMIDOR NAS COMPRAS À DISTÂNCIA DURANTE A
PANDEMIA DE COVID-19**

Projeto de Trabalho de Curso, modalidade monografia,
apresentado ao Curso de Direito da Universidade de
Santa Cruz do Sul, UNISC, como condição para
aprovação na disciplina de Trabalho de Curso I.
Orientador(a): Prof. MS. Monique Pereira.

Capão da Canoa

2022

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a todos que acreditaram em mim e na sua realização, em especial à minha mãe e a minha família, por me oferecerem carinho, estímulo e força em todos os momentos, dedico-lhes esta conquista como gratidão.

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus, é ele quem ilumina a minha vida, protege e me dá forças para seguir em frente. A minha família especialmente a minha mãe que esteve sempre preocupada com meu desempenho, e me deu apoio em todos os momentos. A Professora MS. Monique Pereira, que não posso deixar de mencionar pois sempre se mostrou muito dedicada, e com muita paciência e empenho para ensinar e transmitir seu conhecimento da melhor forma possível para auxiliar no desenvolvimento das atividades propostas, orientando-me sempre quando foi solicitado. Todos aqui citados merecem o meu sincero agradecimento. Obrigada!

RESUMO

Neste trabalho é abordado a história do surgimento do Código de Defesa do Consumidor, o impacto da Revolução Industrial, as transformações ocorridas que alteraram substancialmente as relações de consumo. O surgimento da tecnologia de ponta, fortalecimento da informática, incremento das telecomunicações. Os primeiros movimentos pró-consumidor, no Brasil a lei de proteção ao consumidor, e destina-se a efetivar no plano infraconstitucional, princípios constitucionais. A crise mundial que surgiu em 2020 devido ao surto de Covid-19 desencadeou mudanças em nossa sociedade, dentre elas uma maior utilização do ambiente virtual para a vida cotidiana, seja para trabalhar, conviver, comprar ou adquirir serviços, mudando completamente a rotina de vida das pessoas. Uma das alternativas adotadas pelo poder público, para tentar conter o vírus foi determinar uma série de medidas provisórias restritivas a população, o isolamento social, o distanciamento, a mudança na rotina de vidas das pessoas, causou nelas diversos impactos sociais e psicológicos, a quarentena instaurou uma mudança na rotina de vida da sociedade moderna, e com isso impulsionou a abertura de dezenas de comércios eletrônicos. A tecnologia se tornou um bem essencial no que tange aos meios de comunicação, o consumo pela internet se deu em relação aos bens essenciais, como alimentos e medicamentos e também aos bens não essenciais. Os serviços de entrega, também cresceram significativamente. Delivery de produtos em geral, comida, farmácia, supermercado, lojas de roupas, brinquedos, aparelhos eletrônicos, registraram um aumento do modo vendas online durante o período pandêmico. O momento de crise exigiu uma rápida e intensa adaptação de diversos setores, e de seus integrantes, fornecedores e consumidores, instigando iniciativas que tentavam unificar interesses, atendendo a todos, se reinventado e se respeitando.

Palavras-chave: Compras na Pandemia, Internet, Pandemia, Compras à distância.

ABSTRACT

This work deals about the origin story of the Consumer Defense Code, the impact of the Industrial Revolution, the transformations that have changed, substantially, the consumer relations. The showing up of cutting-edge technology, the reinforcement of information technology, the increment of telecommunications. The first pro-consumer movements, in Brazil consumer protection law, was intended to effect, in the infra-constitutional level, constitutional principles. The global crisis that appeared in 2020, due to the Covid-19, started changes in our society, among them a increased use of the virtual environment for everyday life, whether to work, socialize living, buy or purchase of services, changing, this way, completely the routine of life of people. One of the alternatives used by the public authorities, in an attempt to contain the virus, was the determination of a series of restrictive provisional tools for the population, social isolation, distancing, the change in people's routines, which caused several social and psychological impacts on them. The quarantine introduced a change in the routine of modern society life, and with that it boosted up the inauguration of dozens of e-commerce. Technology has become an essential asset in reference of the media. Internet consumption has taken place in relation to essential goods, such as food and medicines and also non-essential goods. Delivery services grew up, significantly, too. The Delivery of products, in general, food, pharmacy, supermarket, clothing stores, toys, electronic devices, recorded an increase in online sales during the pandemic period. The moment of crisis required a quickly and intense adaptation of several sectors and of their members, suppliers and consumers, promoting initiatives to try unifying interests, serving everyone, reinventing and respecting themselves.

Keywords: Shopping In The Pandemic, Internet, Pandemic, Distance Shopping

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	01
2	BREVE HISTÓRICO ACERCA DO DIREITO DO CONSUMIDOR.....	03
2.1	O início da era privatista pré-código de defesa do consumidor.....	08
2.2	O nascimento do CDC.....	10
2.3	Diferenças entre o Código Civil e o CDC.....	13
3	DO COMÉRCIO VIRTUAL	17
3.1	Normas protetoras do comércio virtual.....	19
3.2	Celeumas Jurídicas com o uso acentuado do Comércio Virtual.....	21
3.3	Jurisprudência sobre a matéria.....	25
4	PANDEMIA DE COVID-19 E O COMÉRCIO VIRTUAL COMO ALTERNATIVA	30
4.1	O crescimento do comércio virtual no período pandêmico.....	33
4.2	Peculiaridades acerca do período.....	35
4.3	Controversas das compras à distância realizadas durante a pandemia ...	39
5	CONCLUSÃO.....	44
	REFERÊNCIAS	46

1 INTRODUÇÃO

Neste trabalho é abordado uma breve história do surgimento do Código de Defesa do Consumidor no Brasil, e em alguns países do mundo, nos meios de produção, distribuição e comercialização de produtos e serviços e efeitos na sociedade. A evolução tecnológica, sua inserção na vida das pessoas durante o período pandêmico, atendendo a diversos públicos com celeridade e respeito às normas protetoras do direito do consumidor, visando o bem social durante o período pandêmico.

Diante nesta nova realidade precisa-se atentar para o fato de manter os fornecedores informados e conscientes e os consumidores amparados por seus direitos elencados na Constituição e demais dispositivos legais. Neste sentido, questiona-se: qual a tutela legal aplicada nas compras realizadas à distância durante o período da pandemia?

No primeiro capítulo será abordado temas como a passagem do século XIX para o século XX, depois da primeira Guerra Mundial, o surgimento no Brasil da lei de proteção ao consumidor, elaborada no final do século XX pelos legisladores.

No segundo capítulo será abordado o tema do comércio virtual, o mundo globalizado e suas inúmeras possibilidades, dentre elas, o consumo ampliado em escala mundial, através do uso da tecnologia, aproximando as pessoas interessadas, na sociedade globalizada, a mídia assumindo um papel de extrema importância, pois é através dela que o consumidor vai ter contato com tudo aquilo que há de mais novo no mercado e que conseqüentemente estimulam o consumidor a adquiri-los, com muito mais opções de produtos e serviços oferecidos no mercado.

A internet que já existia e se mostrava bastante promissora nesta sociedade mundial e digitalizada, se destaca ainda mais durante o período de pandemia, possibilitando acesso a informação, oportunizando serviços e atendimentos de forma rápida e na modalidade virtual, diante da necessidade de afastamento do convívio social a ser enfrentado por todos em função do vírus Covid-19.

A internet conseguiu fazer uma ponte interativa entre os comerciantes, que ofertavam os produtos e os consumidores interessados, já que o período era bastante delicado e exigia compreensão de todos, principalmente no que tange a colaborar em

permanecer em casa, a maior parte do tempo possível, seja para trabalhar, estudar, ter momentos de descanso e lazer, e até mesmo comprar, atitudes essas que no dia-a-dia comum das pessoas, naturalmente acontece nas ruas, em ambientes superlotados, e de forma natural, mas que infelizmente na pandemia de Covid-19, se alterou devido a extrema necessidade de distanciamento social.

Por fim no terceiro capítulo Pandemia de Covid-19 e o Comércio Virtual Como Alternativa mostra que a tecnologia tem otimizado serviços, que antigamente demandavam de um grande esforço de capital humano, o mundo se vê obrigado a modernizar-se, com a criação de aplicativos virtuais, plataformas online, que disponibilizam as mais variadas facilidades a um vasto mercado consumidor, interativo, que anseia por serviços cada vez mais céleres, a quarentena instaurou uma mudança na rotina de vida da sociedade moderna, e com isso impulsionou a abertura de dezenas de comércios eletrônicos, a tecnologia se tornou um bem essencial no que tange aos meios de comunicação, visto que se atualiza constantemente, sendo de fundamental importância para organizar o sistema social e econômico do mundo.

Este estudo adotará o método dedutivo, partindo do estudo do Código de Direito do Consumidor, Constituição Federal, Código Civil e demais obras sobre o tema, para poder responder a problemática dessa pesquisa.

Quanto à técnica de pesquisa, irá se utilizar a bibliográfica, em fontes secundárias, como a consulta em livros, periódicos e jurisprudência, esta notadamente do site do Tribunal de Justiça, o que irá proporcionar o estudo aqui pretendido.

2 BREVE HISTÓRICO ACERCA DO DIREITO DO CONSUMIDOR

Neste trabalho será abordado a história de surgimento do Código de Defesa do Consumidor, abrangendo qual foi o impacto da Revolução Industrial ocorrida no século XVIII no século XIX e XX, a importância deste período histórico e revolucionário, as significativas mudanças nas relações sociais, nos meios de produção, distribuição e comercialização de produtos e serviços, suas reais implicações, características e efeitos na sociedade.

Apointa-se que desde o começo da vida as pessoas necessitam se alimentar e se vestir para sobreviver, porém, nem sempre foi assim, a compra e a venda de produtos nem sempre existiu, e para atender a tais requisitos, o que se fazia nos tempos mais antigos era a troca de mercadorias, como uma forma de “comércio”, que tinham a intenção de satisfazer as necessidades de um e de outro participante. (SAAD, 2006)

Antes da Revolução industrial, a fabricação produtos e coisas era algo muito mais demorado, os trabalhos eram feitos praticamente todos de forma manual, artesanal, em casas de moradia ou oficinas, realizados por artesãos, dentre eles, mulheres e crianças, e como aponta (SAAD, 2006) o comprador negociava com o artesão, diretamente na maioria das vezes.

O Direito sempre tentou regular as relações de consumo, desde as mais modestas, como fora mencionado na fabricação de produtos, utilizava-se então para este fim do Código Civil. “Durante milênios, o comércio caracterizou-se pelo individualismo, isto é, o produto era predominantemente de caráter artesanal e o comprador limitava seu interesse a umas poucas unidades”. (SAAD, 2006, p. 21)

Na velha Roma, as ações para a proteção do adquirente de coisa com defeito oculto eram a *redhibitoria* e a *quanti minoris*. Com *Justiniano*, o vendedor tinha de ressarcir o comprador de prejuízos derivados de vícios da coisa vendida, ainda que os desconhecesse. (SAAD, 2006, p. 21)

Nessa época vendedor e comprador eram percebidos em situação mais ou menos de igualdade, não existindo a percepção de uma parte mais forte e outra mais fraca. Existia um mesmo grau de paridade entre as partes, pois as dificuldades eram enfrentadas pelos dois lados, tanto na aquisição, para encontrar quem faça o serviço, quanto pela demora da fabricação, já que eram fabricados de forma manual pelo artesão, já o fabricante, que tinha que receber os clientes e encontrar a matéria prima

necessária para fabricação do produto, além de dispor de empenho para atingir o objetivo de maneira satisfatória ao comprador. (SAAD, 2006)

Neste mesmo período até podia se ter uma ideia de indenização, e reparação do dano, mas não com a percepção que deveria, para atender as demandas daquele consumidor no mesmo período em que necessitava. “No direito clássico, a responsabilidade derivada de um contrato ou de um ato ilícito (teoria subjetiva da culpa) ensejava o ressarcimento de eventuais danos, mas com acentuada lentidão e de forma um tanto dispendiosa”. (SAAD, 2006, p. 23)

A Revolução Industrial trouxe enormes e significativas mudanças para a sociedade, através dela a população como um todo teve de evoluir para se adaptar ao mundo mais moderno que se instalava naquele tempo. De acordo com (SAAD, 2006, p. 22) “A pouco a pouco os produtos foram saindo das fábricas em grandes quantidades, fenômeno que repercutiu fundamente nos direitos comercial e civil. “

Dentre as transformações ocorridas, pode-se mencionar as que alteraram substancialmente as relações de consumo, com novos mecanismos de produção nas fábricas e oficinas, mais eficiência, menos tempo empregado na fabricação e distribuição, conseqüentemente, mais qualidade no atendimento, mais opções de escolha, sendo este acesso garantido de forma mais ampla, atingindo também os lugares mais longes, gerando assim alterações nas relações de consumo através desta grande produção em massa. (FILHO, 2011)

[...] “a partir dessa revolução a produção passou a ser em massa, em grande quantidade, até para fazer frente ao aumento da demanda decorrente da explosão demográfica”. (FILHO, 2011, p. 2). Ou seja, havia não só o desejo de expansão do comércio, mas também a necessidade de se atender a uma demanda maior, provocada pelo processo de urbanização das cidades, onde as pessoas deixavam as propriedades rurais para ir morar em grandes cidades e trabalhar nas fábricas.

Durante a passagem do século XIX para o século XX, depois da primeira Guerra Mundial houve o surgimento da tecnologia de ponta, fortalecimento da informática, incremento das telecomunicações, entre outros, possibilitando uma produção “standartizada” que seguia um modelo, em série, o que proporcionou a diminuição dos custos para a produção de produtos gerando conseqüentemente a oferta e atingido mais pessoas na sociedade. (NUNES, 2009)

O processo de distribuição de produtos também foi alterado de maneira substancial, a partir daquele momento começaram a ser produzidos em massa,

passando a chegar fechados, lacrados e embalados, para depois serem comercializados, e entregues pelos mega-atacadistas. Não havia mais aquela relação direta entre o fabricante e o consumidor final do produto. (FILHO, 2011).

A produção em série proporcionou diminuição dos custos para a confecção dos produtos, além da economia de tempo, sendo produzidas várias unidades no mesmo período, com as mesmas propriedades e qualidades, o que gerava ofertas pela facilidade decorrente da fabricação em massa, em vista disso atingia um maior número de pessoas. (FILHO, 2011)

A produção em série não trouxe apenas benefícios aos consumidores, com todo um desenvolvimento tecnológico e científico, se desenvolveram também uma capacidade maior de gerar danos. “São os riscos de consumo, riscos em série, riscos coletivos”. (FILHO, 2011, p.3)

A medida que o fornecedor se fortaleceu na revolução industrial de maneira técnica e econômica, diante do processo de incremento das máquinas para a produção e distribuição (massificação) e conseqüente substituição da mão de obra, o consumidor teve o seu poder de escolha enfraquecido, praticamente eliminado. Não tendo mais acesso direto ao fabricante, o que o deixou em desvantagem. (FILHO, 2011)

[...] o consumidor ficou submisso aos contratos de adesão, cujas cláusulas e condições, conforme já destacado, eram preestabelecidas ao gosto do fornecedor, de sorte a não lhe deixar outra alternativa que não aquela de aceitar as condições preestabelecidas, sob pena de não ter acesso aos produtos e serviços de que necessitava. (FILHO, 2011, p.7)

Dessa forma, a industrialização não gerou apenas privilégios ao consumidor, a rapidez e a enorme gama de produtos disponíveis no mercado, agora tinham um preço: aceitar ou não o que era imposto, não havia mais aquela possibilidade de negociação entre as partes que antes era tão evidente ao se contratar um produto ou serviço. Acentuando-se um desequilíbrio de forças entre os produtores e distribuidores e consumidores. “O consumidor tornou-se vulnerável em face do fornecedor, vulnerabilidade tríplice: técnica, fática e jurídica.” (FILHO, 2011, p.7)

Diante deste novo processo de transformação e adaptação, novos instrumentos jurídicos foram criados para atender a essa necessidade, segundo (FILHO, 2011, p.3). [...] “os contratos coletivos, contratos de massa, contratos de adesão, cujas cláusulas gerais seriam estabelecidas prévia e unilateralmente pelo fornecedor, sem a participação do consumidor”.

Por outro lado, os remédios contratuais clássicos não evoluíram e se revelaram ineficazes na proteção e defesa efetivas do consumidor. Rapidamente envelhecia o direito material, tradicional, até restar completamente ultrapassado. O direito privado de então marcadamente influenciado por princípios e dogmas romanistas – autonomia da vontade, *pacta sunt servanda* e responsabilidade fundada na culpa -, não tardaria a sucumbir. (FILHO, 2011, p.3)

Como não havia uma lei específica para orientar as relações de consumo, surgiram práticas abusivas retratadas nos contratos que eram celebrados na época, por exemplo: as cláusulas de não indenizar, limitativas da responsabilidade, um maior controle do mercado, a eliminação da concorrência, que geraram inúmeras desigualdades sociais econômicas e jurídicas entre fornecedor e consumidor. (FILHO, 2011)

O consumidor observou mudanças não só na fabricação dos produtos, mas também na forma de aquisição deles, sendo levado a aderir de forma substancial sem participar de nenhuma negociação sobre determinado produto ou serviço. O fornecedor se aproveitou da vulnerabilidade do consumidor diante desta nova realidade e o induziu a aceitar ou não tal condição. Não sendo proporcionado a ele possibilidade de acordo, tomada de consciência, exposição de opinião crítica sobre questão alguma determinante do negócio.

O consumidor não tinha direito de reclamar, caso desejasse determinado produto ou serviço deveria informar o seu interesse, sem questionar o porquê, era só responder sim ou não as cláusulas e assinar do contrato, para fazer uso de determinado produto ou serviço.

Nesse mesmo período surge o liberalismo e as relações na sociedade ganham maior diversidade, baseados na ideia de liberdade do ser humano. “Nesse quadro, consolidou-se a crença de que o desenvolvimento do todo social está na dependência da liberdade do indivíduo para realizar e construir um mundo novo”. (SAAD, 2006, p. 22)

“O individualismo impregnou todo o direito ao mesmo tempo que a realidade social já pedia novas regras jurídicas para regular fatos e situações completamente ignoradas no passado”. (SAAD, 2006, p. 22). O individualismo era preocupado com a libertação da personalidade humana, sem inibir suas atividades. “Agora, já não se aceitam como objetos do saber os produtos da razão abstrata, mas as forças estranhas e superiores que originam as normas e os fundamentos do obrar”. (SAAD, 2006, p. 22)

A coletividade passou a ser vista e pensada pela sociedade, alinhando interesses que antes eram difusos, através do impulso causado desenvolvimento da economia e conseqüente evolução da sociedade. “Em suma, a especulação saiu do ideal para o real, do sujeito para o objeto”. (SAAD, 2006, p. 22)

O que antes era interesse apenas individual, adquirir produtos para atender a si mesmo, e a sua própria necessidade, passou a ser algo coletivo, já que mais pessoas sentiam necessidade de adquirir, e agora tinham acesso a estes produtos, sendo desta forma adquiridos em massa, se houvesse defeito em um determinado produto, várias pessoas iriam perceber, teriam adquirido unidades idênticas daquele produto. Sendo assim o direito do consumidor se tornou interesse de toda a sociedade. “Durante séculos fora ele o alvo de normas legais que visavam apenas o seu interesse individualmente considerado”. (SAAD, 2006, p. 22)

Com o crescimento da indústria ocorrido no passar tempo as normas legais existentes se tornaram obsoletas para regular as relações de consumo e o conseqüente desenvolvimento do comércio, publicidade e das novas formas de vender. (SAAD, 2006)

Por terem a proteção ao hipossuficiente como alvo fundamental, a Consolidação das Leis do Trabalho e este Código alicerçam-se em alguns princípios comuns: a) acordos e convenções coletivas como fontes não-estatais de normas; b) dirigismo contratual acentuado; c) *disregard doctrine* ou desconsideração da personalidade jurídica; d) responsabilidade passiva do grupo econômico; e) instituto da lesão no contrato. (SAAD, 2006, p. 22-23)

Com esse avanço trazido pela Revolução Industrial e a produção em massa estabelecida, houve conseqüentemente aumento do número de envolvidos no processo, seja ele o de fabricação, distribuição, armazenamento ou comercialização de produtos e serviços da época.

Então quando surgiam produtos defeituosos ou com algum tipo de vício na qualidade ou quantidade, o ordenamento jurídico vigente do momento não instigava o consumidor a pleitear os seus direitos e receber as condições prometidas pelo vendedor ou fabricante, o que gerava prejuízo aos consumidores e como resultado maior lucro ao fornecedor, já que colocavam no mercado produtos em enormes quantidades. (SAAD, 2006)

De acordo com (NUNES, 2009). É preciso entender a sociedade a que nós pertencemos para que possamos criar uma lei de defesa do consumidor que atenda às suas necessidades de maneira eficaz.

Na sociedade de massa a produção era planejada de forma estratégica e unilateral pelo fabricante, fornecedor, produtor ou prestador de serviços, isto é, eles pensavam e decidiam fazendo uma larga oferta de produtos e serviços para serem adquiridos ao maior número de pessoas. A ideia era ter um custo inicial para fabricar um único produto, e depois reproduzi-lo em série. Esse planejamento deveria ser acompanhado de um modelo de contrato, que acabou tendo as mesmas características da produção. Esse modelo contratual veio a ser chamado pela lei n. 8.078 de contrato de adesão. (NUNES, 2009)

Mesmo com a mudança na produção, agora sendo feita em série e em grandes quantidades, com mais oferta de produtos e serviços disponíveis no mercado, continuou a ser aplicado nas relações de consumo o Código Civil, o que gerou sérios problemas para a sociedade da época. (NUNES, 2009)

2.1 O Início da Era Privatista Pré-Código de Defesa do Consumidor

Os primeiros movimentos pró-consumidor surgiram no final do século XIX e início do século XX, em países que estavam em franco desenvolvimento industrial, como a França, a Alemanha, Inglaterra e principalmente os Estados Unidos. (FILHO, 2011)

Os Estados Unidos podem ser citados, como um país que foi pioneiro no que tange aos direitos do consumidor, a partir do ano de 1890 começou a criar uma consciência social e cultural de defesa do consumidor, antes mesmo de se propagar o aumento da demanda, iniciava a proteção dos consumidores, provendo meios de protegê-lo de eventuais riscos. (NUNES, 2009)

Fato este comprovado pela criação da Lei Sherman, lei antitruste americana, ou seja, exatamente um século antes da criação do nosso código de defesa do consumidor [...] “numa sociedade que se construía como sociedade capitalista de massa, já existia uma lei de proteção ao consumidor”. (NUNES, 2009, p. 2)

Um dos marcos mais importantes para a concretização desses direitos, ocorreu através da ação do então Presidente Kennedy, que tomou medidas para impulsionar, todo este processo de transformação, em 1960 fez uma mensagem que se tornou marco inicial deste novo direito, o consumidor começou a ser reconhecido como sujeito de direitos específicos tutelados pelo Estado. (FILHO, 2011)

Segundo FILHO (2011), o Presidente Kennedy foi quem enumerou os primeiros direitos básicos do consumidor, primeiro definiu quem seriam os consumidores, e elencou direito à saúde: de maneira que não oferecessem risco ao consumidor, segurança, informação: vedando propaganda enganosa, escolha: se refere a ter variedade de produtos no mercado, com qualidade e preço justo capaz de satisfazer a necessidade dos consumidores, e a serem ouvidos: tratados de maneira justa e rápida nos tribunais. FILHO, 2011, p.5 [...] “Consumidores, por definição, somos todos nós. Os consumidores são o maior grupo econômico na economia, afetando e sendo afetado por quase todas as decisões econômicas, públicas e privadas [...]”.

Estavam lançadas, desta forma, as bases do movimento consumerista internacional, tendo entrado para a história o dia 15 de março como “Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores”, data que passou a ser comemorada, todos os anos, em todo o mundo. (FILHO, 2011, p.6)

Quando se pensa em um contrato, é comum se atentar para o fato que se deve valer da autonomia da vontade pelas partes, conhecida tradicionalmente como *pacta sunt servanda*, isto é, os pactos devem ser respeitados, porém, neste modelo de adesão este fato é inexistente, pois as partes não discutem sobre seu conteúdo, não negociam, apenas afirmam se aceitam ou não, ou seja, era respeitado apenas a vontade do fabricante ou fornecedor, sendo totalmente ignorado a vontade do adquirente ou contratante do serviço diante das cláusulas já existentes. (NUNES, 2009)

Sabe-se que nas relações contratuais no direito civil, no direito privado, há um pressuposto de que aqueles que querem contratar sentam-se à mesa em igualdade de condições e transmitem o elemento subjetivo volitivo de dentro para fora, transformado em dado objetivo num pedaço de papel. (NUNES, 2009, p. 5)

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) veio então para regular e facilitar as relações de consumo, possibilitando para a parte mais fraca: o consumidor, maior segurança jurídica e mais celeridade nas causas em que for parte. “O Código aqui em estudo veio simplificar o processo de responsabilidade civil do vendedor ou do fabricante e ademais disso permite a reunião de dezenas ou centenas de consumidores em um único processo judicial.” (SAAD, 2006, p. 23)

Nunes (2009, p.4) retrata que “A primeira lei brasileira que tratou da questão foi o Código de Defesa do Consumidor: no seu art. 54 está regulado o contrato de adesão: o consumidor só pode aderir. Ele não discute cláusula alguma”. Ou seja, era oferecido um produto ou serviço e o consumidor deveria analisar se aceita ou não

determinada condição, sem a menor possibilidade de negociação pelo produto ou serviço a ser adquirido. “ Para comprar produtos e serviços o consumidor só pode examinar as condições previamente estabelecidas pelo fornecedor, e pagar o preço exigido, dentro das formas de pagamento também prefixadas”. (NUNES, 2009, p. 4)

A questão principal é proteger o consumidor independente de quem seja a sua pessoa, ou sua classe social, mesmo sendo pessoas que possuam um maior poder aquisitivo, pois devem ser atendidas e reguladas pelo mesmo direito e da mesma forma que as demais. “Destina-se a lei a regular fatos sociais, relações entre os homens no seio da sociedade. Se esses fatos e relações se modificam, também a lei tem de ser modificada. ” (SAAD, 2006, p. 44)

A defesa do consumidor não se justifica pela possibilidade de superioridade econômica do fornecedor, mas sim pelo direito do consumidor, em ter um produto ou serviço de qualidade disponível no mercado, que atenda aos seus anseios de maneira eficaz, sem oferecer risco, seja qual for a sua classe social, ou a sua posição econômica em face do fornecedor. “Nem sempre o consumidor encontra-se em tal situação, pois é muito comum a recíproca”. (SAAD, 2006, p. 23)

Quando surge de uma lei nova para regular as relações de consumo, é comum haver confusão de conceitos sobre qual código aplicar a determinada situação, qual deles deve regular? Há qual deles deve-se recorrer? São questões que surgem, mas que devem ser sanadas levando-se em conta que a lei especial, criada para regular determinadas situações deve ser respeitada se comparada com a lei geral.

O Código de Defesa do Consumidor sobrepõe-se às disposições do Código Civil quando se contrariarem. No caso, porém, esse código não fica mutilado, pois, suas normas – embora conflitantes com o Código do Consumidor – continuam a ter eficácia em relação a outras situações jurídicas que não as de consumo. (SAAD, 2006, p. 44)

No caso em questão o CDC prevalece em relação ao Código Civil e em relação a Constituição Federal, ele respeita as normas já existentes, e aprecia com um olhar mais atento, as questões específicas que envolvem as partes, e as relações de consumo. “Dá-se a esse fenômeno a denominação de conflito de lei no tempo, bem diferente do conflito de leis no espaço regido pelo direito internacional privado”. (SAAD, 2006, p. 44)

2.2 O Nascimento do CDC

No Brasil a lei de proteção ao consumidor, foi elaborada no final do século XX pelos legisladores, considerando tudo que tinha já havia mais moderno na proteção do consumidor. “O resultado foi tão positivo que a lei brasileira já inspirou a lei de proteção ao consumidor na Argentina, reformas no Paraguai e no Uruguai e projetos em países da Europa”. (NUNES, 2009, p. 3)

O Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078 foi criado em 11 de setembro de 1990 e destina-se a efetivar no plano infraconstitucional, princípios constitucionais, especialmente os princípios que atendam adequadamente a isonomia substancial e a defesa do consumidor, é também o instrumento legal de realização dos valores constitucionais tais como a saúde, a segurança, a vulnerabilidade. Contudo “Passamos o século inteiro aplicando às relações de consumo o Código Civil, lei que entrou em vigor em 1917, fundada na tradição do direito civil europeu do século anterior”. (NUNES, 2009, p. 2)

Entre as primeiras leis de proteção do consumidor, merecem lembrança as seguintes leis francesas: (a) Lei de 22/12/1972 que permitia aos consumidores um período de sete dias para refletir sobre a compra; (b) Lei de 27/12/1973 – *Loi Royer*, que em seu art. 44 dispunha sobre a proteção do consumidor contra a publicidade enganosa; (c) Leis nº 78,22 e 23 (*Loi Scrivener*), de 10/1/1978, que protegiam os consumidores contra os perigos do crédito e cláusulas abusivas. (FILHO, 2011, p. 6-7)

No Brasil essas questões demoraram um pouco mais para serem percebidas e reguladas de maneira eficaz, com a real percepção sobre o estava acontecendo de forma incorreta e abusiva nos contratos e negócios jurídicos da época.

(FILHO, 2011). Apresenta, que a defesa do consumidor começou a ser pensada e discutida no Brasil no início dos anos 70 com a criação das primeiras associações civis e entidades governamentais voltadas para esse fim atender as expectativas da sociedade, visando amparo e a proteção diante da situação de vulnerabilidade existente. Algumas das principais Organizações:

O conselho de Defesa do Consumidor (CONDECON) criado em 1974, no Rio de Janeiro, Associação de Defesa e Orientação do Consumidor (ADOC) criada em 1976, em Curitiba, Associação de Proteção ao Consumidor (APC) criada em 1976, em Porto Alegre, Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor que previa em sua estrutura, como órgãos centrais, o Conselho Estadual de Proteção ao Consumidor e o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, depois denominado de PROCON. Criado em maio de 1976, pelo Decreto nº 7.890, o Governo de São Paulo. (FILHO,

2011)

Muito tempo se passou, até se dar por conta das injustiças cometidas e se equilibrar um padrão, uma ordem em que o maior prejudicado, não seja aquele que teoricamente deveria se beneficiar ao contratar um produto ou serviço. Segundo (NETO, 2013, p. 17). “ O Estado também pode regular setor de mercado buscando a uniformização de condutas e padrões que gerem maior eficiência de mercado e maior segurança ao consumidor”.

Foi somente em meados da década de 1980 que os consumidores brasileiros se atentaram para o fato de ter os seus direitos elencados e garantidos por lei. “A Constituição de 1988, finalmente, estabeleceu como dever do Estado promover a defesa do consumidor e até um prazo para a elaboração de um Código para esse fim”. (FILHO, 2011, p.7)

Ter este olhar mais sensível e crítico, percebendo as mudanças ocorridas no meio, disponibilizando maneiras de prover a segurança jurídica diante destes negócios sem ferir ou beneficiar injustamente as partes é de fundamental importância para a manutenção e conseqüente evolução da sociedade como um todo.

O Direito de reclamar, ouvir e ser ouvido, oferecer produtos dentro do prazo de validade, com tamanho e propriedades de acordo com o oferecido nas propagandas instigadoras da compra são de fundamental importância para atender a tais objetivos.

O momento vivido na época exigia uma nova postura jurídica, com leis de Direito específicas para regular as relações de consumo, fundadas em Princípios Constitucionais mais eficazes. “E foi assim que, nos principais países do mundo, após uma longa e criativa atuação jurisprudencial, foram editadas leis específicas para disciplinar as relações de consumo, entre os quais o Brasil”. (FILHO, 2011, p.4)

Desta forma, pode-se perceber a preocupação do Estado em Tutelar os direitos do consumidor, estabelecendo ordem e respeito entre as partes, observando as suas diferenças e provendo meios para tornar as transações mais justas e igualitárias, que atendam ao fim social para o qual foram criadas. “O Direito pode ser encarado sob duas perspectivas diferentes: como elemento de conservação das estruturas sociais, ou como instrumento de promoção das transformações da sociedade”. (MONTORO, 2011, p. 49)

O Direito é percebido ao longo dos anos como um instrumento estratégico de luta, capaz de proporcionar a resistência e a emancipação em favor dos menos favorecidos e injustiçados na comunidade, busca construir uma sociedade justa,

democrática, solidária, pluralista e participativa, privilegiando a legitimidade dos sujeitos excluídos e a promoção da justiça social. CARVALHO (1998 apud WOLKMER, 2010)

O papel do fornecedor frente aos direitos do consumidor, elencados agora na Constituição Federal de 1988 e no Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/90 elaborado justamente para este fim, a proteção do consumidor diante a vulnerabilidade existente nas relações de consumo. Sendo assim, o Direito é de fundamental importância para regular as situações de adversidades existentes na sociedade e criar um vínculo jurídico seguro, que atenda aos anseios existentes na hora de celebrar um contrato, seja ele oneroso ou não.

2.3 Diferenças Entre o Código Civil e o CDC

O Direito do Consumidor pode ser pensado como o meio mais importante na proteção do cidadão comum quando se trata de proteger as relações de consumo. “O Direito do Consumidor é um dos ramos do Direito, mais próximo do cidadão comum e é aquele que provavelmente lhe atinge de forma mais direta. E é assim no mundo todo, independentemente do sistema jurídico adotado”. (NETO, 2013, p. 1)

O objetivo do Direito do Consumidor é garantir a proteção dos consumidores, instalando um equilíbrio nas relações de consumo entre fornecedor e consumidor. “A finalidade do Direito do Consumidor é justamente eliminar essa injusta desigualdade entre o fornecedor e o consumidor, restabelecendo o equilíbrio entre as partes nas relações de consumo”. (FILHO, 2011, p.8)

Reconhecendo a desigualdade existente, o consumidor é considerado a parte vulnerável na relação do consumo busca estabelecer uma igualdade real entre as partes. “Só se justifica a aplicação de uma lei protetiva em face de uma relação de desiguais. Entre partes iguais não se pode tratar privilegiadamente uma delas sob pena de violação do princípio da igualdade”. (FILHO, 2011, p.8)

O consumidor é o objeto de proteção do CDC, disciplinar a produção e a distribuição de bens, assim como a prestação de serviços, tendo em vista a defesa do consumidor (FILHO, 2011)

Em outras palavras, é sobre o fornecedor de produtos e serviços que recaem obrigações de várias espécies em ordem à defesa do consumidor. A preocupação desse direito não está focada no objeto de alguma relação jurídica (enfoque objetivo), mas em um sujeito (enfoque subjetivo). (FILHO, 2011, p. 8-9)

De acordo com (FILHO, 2011) o Código do Consumidor, diferentemente das leis ordinárias em geral, tem origem constitucional. A lei é ordinária, mas é excepcionalmente qualificada pelo fato de versar um direito fundamental, uma matéria que a Constituição encomendou a uma lei especialíssima veio criar um novo direito para as relações de consumo e, como tal, com campo de aplicação próprio, objeto próprio e princípios próprios. Dentre os deveres do Estado, pode-se citar a defesa do consumidor. “Promover a defesa do consumidor não é uma mera faculdade, mas sim um dever do Estado”. [...] “E se é um dever do Estado, por outro lado é uma garantia fundamental do consumidor”. (FILHO, 2011, p.11)

O Código de Defesa do Consumidor pode ser definido como um sistema de regras de direito logicamente unidas, compreendendo todos os princípios fundamentais do direito, todos os seus conceitos principais e todas as normas e cláusulas gerais para a sua interpretação e aplicação. (FILHO, 2011)

O Código de Defesa do Consumidor, está ligado ao sistema jurídico, na medida em que compartilha com ele a submissão e o respeito aos mandamentos constitucionais, principalmente quando estão em causa dos direitos do consumidor. “A eficácia irradiante do princípio constitucional da proteção do consumidor serve de valioso padrão hermenêutico, conferindo amplitude e validade aos princípios do CDC”. (FILHO, 2011, p.16)

A relação de consumo, se consolida de maneira contratual ou extracontratual, entre fornecedor e consumidor, com o objetivo da circulação de produtos e serviços, e para tanto aplica-se o Código de Defesa do Consumidor para regulá-las independente da área de Direito onde ela ocorrer. (FILHO, 2011)

O objetivo do Código do Consumidor, foi implantar uma Política Nacional de Consumo, através de normas de ordem pública e interesse social, capaz de abranger os interesses patrimoniais e morais de todos os consumidores, como reflexo das normas constitucionais protetoras da integridade física e moral da pessoa humana, dos interesses superiores do Estado, que almeja garantir uma sociedade justa. (FILHO, 2011)

O CDC, busca igualdade material e real nas relações de consumo, reconhecendo o consumidor como vulnerável, sendo essa parte mais fraca na relação, portanto digno dessa proteção. (FILHO, 2011)

Para o Código Civil há igualdade entre as partes princípio da isonomia, já para

o Código de Defesa do Consumidor há desigualdade entre as partes fornecedor e consumidor, ele acredita que o consumidor está em situação de vulnerabilidade, de fragilidade e que por isso precisa ser defendido. (FILHO, 2011). Portanto: ‘Promover a defesa do consumidor importa restabelecer o equilíbrio e a igualdade nas relações de consumo’. (FILHO, 2011, p. 28)

O contrato pode ser percebido como símbolo máximo do poder de vontades individuais na estrutura socioeconômica capitalista, regulando interesses entre particulares, na intenção de equilibrá-los e mediando as relações. “Esse pacto montado conforme a declaração de vontade das partes intervenientes é concebido para homens abstratos, livres e que estejam na condição de igualdade formal, realidade específica dos proprietários burgueses”. *In*: NOVOA MONREAL (apud WOLKMER, 2010, p. 37)

O Direito do Consumidor, é um direito de extrema importância, pois faz parte do dia-a-dia de vida das pessoas. Diversas são as relações de consumo existentes hoje no mundo comercial. Elas se alteraram substancialmente devido ao uso e incremento de tecnologia moderna na vida prática.

Compras virtuais, on-line, tele entrega rápida, praticamente todo o tipo de compra pode ser feito à distância, graças as tecnologias existentes hoje, com smartphones, internet, câmeras nos celulares, imagens, vídeos, sons, e velocidade da comunicação, e com todo esse avanço é indispensável leis que regulem estes direitos de forma direta, capaz de atender as vulnerabilidades do consumidor.

Na realidade, exigia uma nova postura jurídica capaz de permitir o delineamento de um novo direito, fundado em princípios modernos e eficazes. E foi assim que, nos principais países do mundo, após uma longa e criativa atuação jurisprudencial, foram editadas leis específicas para disciplinar as relações de consumo, entre os quais o Brasil. (Filho, 2008, p. 4)

O CDC visa a proteção dos consumidores em uma sociedade capitalista, moderna e muito mais acelerada graças ao uso e incremento da tecnologia no dia-a-dia de vida das pessoas, incorporados desde a Revolução Industrial, que traçou os primeiros passos ao desenvolvimento e utilização destes.

Elencar os direitos, regular o que é legítimo e o que é ilegítimo diante das relações jurídicas é de fundamental importância para um bom andamento do país como um todo.

Estar atento a tais normas, suas mudanças e aplicações nos contratos do cotidiano, demonstra a necessidade de atualizações constantes, e um olhar crítico

capaz de reconhecer as desigualdades, e vulnerabilidades existentes, assim como as práticas abusivas, capazes de burlar um sistema criado para o bem comum.

A sociedade como um todo, deve se unir para atender aos fins sociais, para o qual foi criada, agindo com boa fé objetiva nos contratos da vida cotidiana, para garantir um melhor funcionamento da esfera jurídica.

3 DO COMÉRCIO VIRTUAL

As relações de consumo que conhecemos hoje, foram iniciadas há muito tempo, e de maneira bem peculiar, para que houvesse uma sociedade, ou seja, um grupo de pessoas que pensassem não só em si, mas no bem comum, foi necessário a ocorrência de alguns fatores, como o surgimento das cidades, a invenção e o domínio da escrita e por fim o advento do comércio, tudo isso para ampliar as relações de consumo. (PARCIENELLO, 2013).

Alguns pontos devem ser postulados como extremamente importantes para caracterizar o desenvolvimento do consumo, do comércio e da sociedade em geral, como o período da Renascença e das Grandes Navegações, neste contexto a troca da vida no campo, pela a vida na cidade, uma vida urbana, a partir da Revolução Industrial, o implemento de novas tecnologias, e após a segunda guerra mundial, o desenvolvimento da mídia. (PARCIENELLO, 2013)

A Revolução Industrial inspirou mudanças em escala mundial na esfera social e econômica, instaurando a produção capitalista, propiciando um maior consumo das pessoas ao disponibilizar no mercado novas mercadorias manufaturadas. (PARCIENELLO, 2013)

O mundo globalizado nos traz inúmeras possibilidades, dentre elas, o consumo ampliado em escala mundial, através do uso da tecnologia, aproximando as pessoas interessadas, que nestas condições contribuem com a sua participação. (ESPÍNDOLA, KLEE, 2021)

Na sociedade globalizada, a mídia assume um papel de extrema importância, pois é através dela que o consumidor vai ter contato com tudo aquilo que há de mais novo no mercado, através da publicidade e da propaganda, em comerciais de televisão, por exemplo, onde são frequentemente anunciados serviços e produtos, e que conseqüentemente estimulam o consumidor a adquiri-los. (PARCIENELLO, 2013)

Este novo momento nos proporciona um engajamento muito maior, pois através da comunicação, possuímos muito mais opções de produtos e serviços oferecidos no mercado, em função da troca estabelecida por eles, o que estimula a necessidade de colaboração entre países, como por exemplo, a distribuição de peças e de tecnologia, que estão há todo tempo se atualizando no mercado. (PARCIENELLO, 2013)

Com as diversas tecnologias que surgiram nas últimas décadas no mercado, novos produtos como os aparelhos de televisão, celulares com câmera de vídeo e

internet, conseqüentemente os serviços também mudaram e se atualizaram, passando a atender a um público muito maior e tendo a possibilidade de executar suas atividades laborais à distância por estes meios. (PARCIENELLO, 2013)

A crise mundial que surgiu em 2020 devido ao surto de Covid-19 desencadeou mudanças em nossa sociedade, dentre elas uma maior utilização do ambiente virtual para a vida cotidiana, seja para trabalhar, conviver, comprar ou adquirir serviços, mudando completamente a rotina de vida das pessoas. (GONÇALVES, KRETZMANN, 2021)

A internet que já existia e se mostrava bastante promissora nesta sociedade mundial e digitalizada, se destacou ainda mais durante o período de pandemia, facilitando e instigando consumidores, a comprar e possibilitando ter mais acesso a informação, oportunizando serviços e atendimentos de forma rápida e virtual, como consultas médicas, serviços de educação, congressos, tele entrega, entre outros, diante da necessidade de afastamento do convívio social a ser enfrentado por todos em função do vírus Covid-19. (MIRAGEM, 2021)

Com o surgimento de novos negócios, como o comércio eletrônico, houve a necessidade de uma intervenção pública, uma regulamentação legislativa do Estado, para estabelecer segurança ao consumidor. (BARROS, 2022)

No Brasil contamos com o Código de Defesa do Consumidor para orientar de forma geral os consumidores, regular as negociações, editar as regras de posicionamento das partes. (BARROS, 2022)

A pandemia e a necessidade do uso das tecnologias para atividades do dia-a-dia aceleraram o processo de inclusão de pessoas nesse meio, pessoas que antes de tal situação, talvez nem fossem procurar este serviço na sua rotina, agora estão se ambientando em mundo virtual. (GONÇALVES, KRETZMANN, 2021)

Mais pessoas começaram a participar do ambiente virtual durante a pandemia, criaram seus perfis e habituaram-se a utilizá-la cotidianamente para satisfazer as suas necessidades. (GONÇALVES, KRETZMANN, 2021)

Para que haja ordem pública o dever da informação é decorrente do pressuposto que se deve atender aos princípios fundamentais da sociedade, seus interesses, agindo contra a irreflexão do consumidor diante dos contratos ofertados. (BARROS, 2022)

As Informações sobre os produtos devem ser fáceis e acessíveis, de maneira que o consumidor possa identificar com facilidade se esta é a sua melhor opção.

(GONÇALVES, KRETZMANN, 2021)

O acesso a informação sobre os produtos e serviços não é só um direito do consumidor, mas também um dever que o fornecedor tem de proporcionar a todos aqueles que por meio eletrônico lhe procuram para negociar. (BARROS, 2022)

É necessário que se pense o quanto a disponibilização da informação tem atingido os seus objetivos, se ela está sendo compreendida, aqueles que dela necessitam, ao se utilizarem dela na hora da escolha. (BARROS, 2022)

Sem dúvida nenhuma a falta ou o excesso de informação prejudica o consumidor na hora da compra, portanto estar atendo a esses detalhes é fundamental ao fornecedor, e que busque ser claro e de simples compreensão o seu conteúdo para fidelizar os seus clientes em um ambiente onde a concorrência é maior e mais acirrada. (BARROS, 2022)

Atualmente possuímos a descrição do que é um contrato de adesão, a importância da informação ao consumidor antes de adquirir um produto ou serviço, o dever o fornecedor em lhe prestar esse atendimento, e as consequências do direito de arrependimento. (BARROS, 2022)

3.1 Normas Protetoras do Comércio Virtual

O Código de Defesa do Consumidor é de interesse público e social, pois estabelece alguns dos direitos fundamentais instaurados pela Constituição Federal de 1988, como o direito da proteção da parte mais fraca (o consumidor) em uma relação de consumo. (VITA, 2021)

O CDC respeita o princípio da dignidade da pessoa humana, e procura ser eficaz ao defender os consumidores, visto que estão sujeitos a práticas abusivas no mercado, incidentes de consumo, mantendo a ordem pública e o interesse social. (PARCIENELLO, 2013)

O Código de Defesa do Consumidor é formado por princípios, que possuem força normativa, com respeito a jurisdição, sua intenção é impedir práticas abusivas e assegurar uma contratação justa, com respeito a sua integridade. (PARCIENELLO, 2013)

O Direito do Consumidor visa proteger a vida, a saúde e a integridade física e moral dos consumidores, independente da relação de consumo, mesmo em um momento de risco. (MIRAGEM, 2021)

Uma das formas de proteção do consumidor no comércio eletrônico, foi garantir a parte mais fraca do contrato, o direito de arrependimento que pode acontecer dentro de uma semana sem qualquer prejuízo nas compras à distância. (ESPÍNDOLA, KLEE, 2021)

O direito de arrependimento é uma forma de proteção que o legislador proveu para oferecer segurança jurídica para o consumidor nas compras pela internet, possuindo este prazo para reflexão, podendo se arrepender, sem precisar justificar, deixando o contrato sem efeito. (ESPÍNDOLA, KLEE, 2021)

O direito de arrependimento do consumidor precisa ser visto como um direito protestativo e irrenunciável. (ESPÍNDOLA, KLEE, 2021)

A lei assegura o "direito do arrependimento" sempre que você adquirir qualquer produto fora de um estabelecimento comercial, seja por internet, telefone ou catálogo. Assim que o produto for entregue, você tem até sete dias para devolver e receber integralmente o valor pago, inclusive o valor do frete. (VITA, 2021)

Assegurar e conquistar a confiança dos consumidores é um dos principais objetivos das cláusulas dos contratos de consumo nesta era digital, devendo estas ser sempre claras, objetivas, e também informativas. (ESPÍNDOLA, KLEE, 2021)

O consumidor nem sempre se sente seguro nas compras ou serviços digitais, por isso é necessário que haja um contrato, com cláusulas objetivas, claras, informativas e de fácil compreensão, capazes de atender as suas expectativas, gerando confiança neste meio. (ESPÍNDOLA, KLEE, 2021)

Em situações excepcionais, o CDC possibilita as partes revisar o contrato e alterá-lo conforme a situação, ou o momento vivido por exemplo no caso de força maior, de maneira que as partes não fiquem prejudicadas. (VITA, 2021)

Neste sentido menciona-se que o consumidor pode rescindir o contrato, não sendo obrigado a aceitar, tais modificações, mas isso depende das cláusulas estabelecidas, e as regras devem ser aplicadas de forma condizente. (VITA, 2021)

Todas essas medidas contenciosas trouxeram consequências para a nossa sociedade, visto que há um desequilíbrio financeiro causado pelas medidas que afetará as partes envolvidas na relação, nos contratos. (COELHO, FREITAS, 2020)

Para a resolução dos conflitos causados pela pandemia, torna-se necessário a utilização do bom senso e da conciliação, com compreensão e diálogo, pois ambas as partes sofrem prejuízo. (VITA, 2021)

Um grande desafio, é gerar o equilíbrio entre a segurança jurídica, e a higidez da função social dos contratos. (MARTINS, 2020)

Diversas medidas foram tomadas para evitar a propagação do vírus, dentre elas a publicação da lei 13.979/2020 que tratam de isolamento, locomoção, fechamento de diversos estabelecimentos e de atividades não essenciais. (COELHO, FREITAS, 2020)

3.2 Celeumas Jurídicas com o uso acentuado do Comércio Virtual

A pandemia nos trouxe inúmeras incertezas, em razão do seu alto grau de contágio, temor pelas muitas mortes que ocorreram, interrupções de contratos e uma enorme onda de desemprego. (CAPEZ, 2020)

Uma das alternativas adotadas pelo poder público, para tentar conter o vírus foi determinar uma série de medidas provisórias restritivas a população, dentre elas, o isolamento social, distanciamento social, fechamento de estabelecimentos comerciais de atividades não essenciais, horários de atendimento reduzido, fechamento de fronteiras, cancelamento de eventos e outros contratos em geral. (CAPEZ, 2020)

O contrato é um meio jurídico e formal para realizar com segurança os negócios entre as partes, para que elas sejam necessariamente cumpridas, logo o contrato quando firmado deve ser cumprido. (CAPEZ, 2020)

Garantir a efetividade dos contratos durante o período de pandemia, entre fornecedores e consumidores, foi mais um desafio enfrentado por ambas as partes, sendo fundamental a utilização do princípio da boa-fé entre as partes. (MIRAGEM, 2021)

Os problemas que surgiram do não cumprimento de contratos e cláusulas contratuais em função da pandemia, atingiram os mais variados setores como por exemplo, o de fornecimento de mercadorias, prestação de serviços, locação e construção civil. (COELHO, FREITAS, 2020)

Os conflitos entre fornecedores e consumidores, acontecem em função normalmente de um desrespeito, uma inadimplência do contrato das obrigações, de direitos já adquiridos pela lei, por uma das partes. (PARCIENELLO, 2013)

É possível se eximir de tal responsabilidade? Exclusão, situação absolutamente imprevisível, quebra unilateral do contrato. É necessário em um primeiro momento se analisar as causas desse descumprimento. (COELHO, FREITAS, 2020)

Quando se trata de um contrato convencional a regra que impera é a da intervenção mínima e da excepcionalidade da revisão contratual até a presença de elementos concretos que justifiquem o afastamento dessa presunção. As partes negociantes poderão estabelecer parâmetros objetivos para a interpretação das cláusulas negociais e de seus pressupostos de revisão ou de resolução. (COELHO, FREITAS, 2020)

A possibilidade de resolução do contrato por onerosidade excessiva, está prevista no artigo 478 do Código Civil, com extrema vantagem para a outra, em virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis, poderá o devedor pedir a resolução do contrato. (COELHO, FREITAS, 2020)

Há requisitos indispensáveis para a aplicação do dispositivo, dentre eles estão: eventos extraordinários e imprevisíveis (impossíveis), onerosidade excessiva comprovada, incapaz de ser suportada pela outra parte, (desproporção, desvantagem, que comprometa a execução) contrato de execução continuada ou diferida (duração continuada, se prolongam no tempo). (COELHO, FREITAS, 2020)

Nos contratos empresariais as partes devem negociar de forma prudente e sensata, sempre avaliando os riscos das operações, para adquirir vantagens, lucro, nas condições estipuladas. (COELHO, FREITAS, 2020)

Em se tratando de pandemia, como no caso do Corona Vírus, é considerado força maior, traz diversos impactos, logo é possível a revisão dos contratos nessa situação. (COELHO, FREITAS, 2020)

Já na relação consumerista, regulada pela lei 8.078/90, o consumidor é reconhecido como vulnerável, art. 4º, I, CDC, visto que há um desequilíbrio na relação contratual. (COELHO, FREITAS, 2020)

Os fornecedores devem atender as solicitações do consumidor, disponibilizando os mais variados canais de comunicação, como telefone, e-mail, site, é um direito e as informações devem ser claras e adequadas. (COELHO, FREITAS, 2020)

Independente na relação contratual, deve-se primar pela boa-fé, razoabilidade, proporcionalidade e transparência, princípios estes fundamentais na elaboração do contrato, seja ele qual for a sua utilidade. (COELHO, FREITAS, 2020)

O caso fortuito ou força maior está ligado a inexecução involuntária da prestação, pela impossibilidade absoluta de seu cumprimento. Para qualificar um caso como fortuito ou força maior, tem-se que verificar a possibilidade objetiva de

adimplemento da prestação. (TEPEDINO, OLIVA, DIAS, 2020)

Caso seja necessário, uma alternativa jurídica que pode ser aplicada é a resolução do contrato, quando for uma impossibilidade permanente; exceção de contrato não cumprido e quando for temporária sua impossibilidade; se a impossibilidade da prestação for parcial, pode ser feito o abatimento do preço. (TEPEDINO, OLIVA, DIAS, 2020)

Infelizmente a pandemia revelou pessoas de má-fé, que em um momento tão delicado, e confuso, resolveram tirar proveito e vantagem através de excessiva onerosidade nos contratos, ou produtos. (TEPEDINO, OLIVA, DIAS, 2020)

Para se qualificar então a onerosidade excessiva é necessário se analisar alguns pontos, e perceber se todos eles cumulativamente, compõe a situação, para que se enquadre neste caso, sendo eles: um contrato de longa duração vigente, com execução continuada ou diferida, que tenha ocorrido evento superveniente, extraordinário, imprevisível e não imputável a nenhuma parte, que uma delas onere excessivamente um dos contratantes, e que adquira muita vantagem sobre o outro. (TEPEDINO, OLIVA, DIAS, 2020)

Quando se verifica a incidência de onerosidade excessiva em um contrato, há duas alternativas possíveis para resolver a situação, são elas: resolução do contrato e a revisão do contrato, para equilibrar a situação, e proporcionar as partes seguir com seus objetivos. (TEPEDINO, OLIVA, DIAS, 2020)

Quando se trata de relações consumeristas, para que possa haver a resolução ou a revisão contratual, basta que este seja afetado, e torne sua prestação excessivamente onerosa, independente de imprevisibilidade ou extraordinariedade do fato, até mesmo vantagem extrema do fornecedor. (TEPEDINO, OLIVA, DIAS, 2020)

É necessário que se observe que a pandemia afetou a sociedade como um todo e de forma bastante bruta, e que pode ter atingido também o valor patrimonial das pessoas, diminuindo assim, suas capacidades para cumprir com as obrigações que até então foram assumidas. (TEPEDINO, OLIVA, DIAS, 2020)

O Código de Defesa do Consumidor, protege o consumidor, neste caso, caso que haja excessiva onerosidade comprovada e ele pode ser analisado e modificado, equilibrando a relação entre as partes. (CAPEZ, 2020)

Para haver relações de consumo saudáveis, a melhor escolha é se pautar pelo equilíbrio, bom senso, boa-fé, e transparência nas negociações entre as partes, para que haja cooperação e respeito recíproco e consequente sucesso nas transações.

(CAPEZ, 2020)

Diante de tantas negociações acontecendo nos meios digitais, o consumidor se sente vulnerável em relação aos seus direitos contratuais, portanto as cláusulas dos contratos na ocorridos nesta era digital devem ser claras e objetivas e informativos, para que se crie confiança. (ESPÍNDOLA, KLEE, 2021)

Manter o consumidor bem informado é um dos principais desafios diante das compras realizadas a distância pela internet, ele deve se manter informado, é um dever seu, consciente disso, se torna portanto necessário que sejam informações de forma clara, simples e acessível, sem textos extensos com letras pequenas e termos de difícil compreensão dificultam o entendimento dele, deve ser tratado com dignidade e respeito, sendo conveniente ofertar anúncios capazes de atender as suas dúvidas e responder aos seus interesses de forma rápida, clara e efetiva. (MIRAGEM, 2021)

Os conflitos entre consumidor e fornecedor se acentuaram com a pandemia, e conseqüentemente um maior número de compras pela internet. Vários contratos não puderam ser cumpridos em função das restrições estabelecidas com a intenção de diminuir a propagação do vírus. (MIRAGEM, 2021)

Se antes deste momento histórico já havia dificuldade de se contatar com o fornecedor, solucionar os problemas com vício ou desacertos negociais, diante desta nova realidade o sistema ou se aperfeiçoou e passou a encontrar plataformas capazes de responder aos seus clientes, ou se tornou alvo de muitas críticas tendo em vista a forma de atenção e a dificuldade da informação, para a solução do conflito. (MIRAGEM, 2021)

Fornecedores de produtos e serviços deveriam ter muito cuidado, deveriam atender aos seus clientes com ainda mais efetividade diante de um período delicado, possibilitando informações, e tentando resolver os conflitos, prestando o necessário suporte a quem demandava, sem deixar de assistir aos que a ele recorriam, sem deixar de responder ou encaminhar um suporte, capaz de no mínimo amenizar a situação criada. (MIRAGEM, 2021)

Fornecedores que tiveram esta preocupação de se fazer presente e tentar ao máximo cumprir os contratos, ou responder os consumidores de forma eficiente, se mostraram bastante comprometidos e com certeza atenderam ao seu fim social, e colaboraram para um processo de crescimento e aprendizado na solução de conflitos. (MIRAGEM, 2021)

No entanto quem se “beneficiou “ do momento e ignorou as reclamações, e não

atendeu as informações, se viu desmascarado no mercado, e com certeza perdeu campo de atuação e crescimento, para empresas que souberam se adequar aquele momento e ao menos tentaram se fazer presente e responder ao máximo e com mais eficiência seus consumidores. (MIRAGEM, 2021)

Na maioria dos contratos de adesão o consumidor adquire produtos ou serviços, sem ter lido as cláusulas e informações necessárias para sanar as suas dúvidas quanto à aquisição, aceitando aquilo que está proposto. (BARROS, 2022)

Há a necessidade de cuidado quanto a utilização de dados pessoais de consumidores, sem consentimentos desses em plataformas virtuais, ao mesmo tempo que a internet proporciona um livre comércio, com mais opções de produtos e serviços, é necessário maior proteção também quanto aos riscos existentes nas negociações eletrônicas, como por exemplo a falta de informação ou a propaganda enganosa a serem expostas com a intenção de convencê-lo. (BARROS, 2022)

Os conflitos existentes na sociedade de consumo, não são só entre consumidores e fornecedores, mas também entre os fornecedores entre si, pois esse consumo excessivo, incorpora um sentimento de competitividade de mercado, e disputa pelo consumidor. (PARCIENELLO, 2013)

Com o aumento e variedade de produtos, aumento da oferta de produtos, sendo disponibilizados mais em conta, ofertas e promoções, proporcionados agora no mercado com o auxílio das tecnologias e da mídia, maior é o consumo, e conseqüentemente maior o número de conflitos, daí a importância do Direito e de um código que assegure e ampare a sociedade. (PARCIENELLO, 2013)

3.3 Jurisprudência Sobre a Matéria

O comércio virtual surgiu como uma alternativa aos consumidores, de modo que agora possam adquirir produtos e serviços na modalidade à distância, de uma forma muito mais rápida e efetiva, na maioria das vezes com um preço muito mais acessível, pois como se sabe, a oferta é bem maior, tendo em vista que são muitos os fornecedores à disposição naquele ambiente, tornando mais competitiva a disputa pelo consumidor, na hora da compra ou aquisição de produtos, para conquistá-lo e mantê-lo fiel como cliente.

Nesse sentido a eficiência no atendimento também é de extrema importância, pois a qualidade no serviço também interfere na hora da aquisição e também é

assegurada por lei, garantindo segurança jurídica aos consumidores.

Palavras chave utilizadas: Consumidor, internet, pandemia

Ementa: RECURSO INOMINADO. **CONSUMIDOR.** AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. **INTERNET** FIXA. RESCISÃO UNILATERAL DO CONTRATO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PRIVAÇÃO TEMPORÁRIA DO SERVIÇO ESSENCIAL. **PANDEMIA** DE CORONAVÍRUS. NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO DE PROVEDOR DE **INTERNET** DIVERSO. DANOS MORAIS RECONHECIDOS EM SENTENÇA. INDENIZAÇÃO ARBITRADA EM R\$1.500,00. O recurso inominado interposto pela parte autora visa majorar a indenização por danos morais. O valor da indenização, no entanto, vai mantido, uma vez que adequado à situação fática vivenciada pela autora. RECURSO DESPROVIDO. (Recurso Cível, N°71010353134, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, julgado em: 23-02-2022)

Aqui se pode perceber um exemplo onde o consumidor foi lesado, no período da pandemia, pois como se pode analisar não teve os serviços de internet que já tinha contratado assegurados diante do período de pandemia, algo que era extremamente importante naquele momento, seja para o lazer, trabalho, informação e atualização, levando-o a procurar um outro serviço que atendesse a sua demanda, e em virtude disso, recebeu danos morais pelo aborrecimento causado.

Um exemplo de como o fornecedor de serviços deve estar atendo e oferecer suporte, ao consumidor, não importa o momento, mas principalmente em um período de sensibilidade e necessidade. Pois como se pode analisar, acabou sendo comprovada a falha no atendimento o que gerou a condenação em danos morais.

Muitos são também os problemas que se apresentam nesse período, como a questão de troca, devoluções, defeitos, a falta ou a resposta inadequada em um período tão difícil pode comprometer a vida útil da empresa, portanto estar atendo a estes detalhes é de extrema importância para o sucesso do negócio.

Prestar o máximo de informações possível é de extrema importância, pois evita muitos desentendimentos por falta de informação, por talvez aquele produto ou serviço não seja exatamente o que o consumidor procura, ou não será aquilo que procura naquele momento.

Algumas medidas foram tomadas pelo legislador, na intenção de tornar esta relação jurídica mais segura, dentre elas o direito de arrependimento no prazo de uma semana, na intenção de que o consumidor possa receber o produto e analisar se ainda tem interesse, pois há muita diferença entre uma compra presencial e uma compra virtual.

Palavras chave utilizada: Consumidor, internet, pandemia

Ementa: RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. **CONSUMIDOR.** COMPRA DE NOTEBOOK PELA **INTERNET.** PRODUTO ADQUIRIDO PARA O FIM ESPECÍFICO DE VIABILIZAR O ACESSO A AULAS ON-LINE DURANTE O PERÍODO DE **PANDEMIA.** DESRESPEITO AO PRAZO DE ENTREGA E POSTERIOR CANCELAMENTO UNILATERAL E INJUSTIFICADO DA COMPRA. DANO MORAL EXCEPCIONALMENTE RECONHECIDO. ABORRECIMENTO QUE ULTRAPASSOU O ORDINÁRIO EM RAZÃO DA ESSENCIALIDADE DO EQUIPAMENTO NÃO ENTREGUE. SENTENÇA REFORMADA, NO PONTO. RECURSO PROVIDO. (Recurso Cível, N° 71009996547, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Roberto Behrens Dorf Gomes da Silva, julgado em: 17-06-2021)

Aqui se tem mais um exemplo de falha no atendimento do fornecedor, pois o consumidor adquiriu o produto, não houve o devido respeito no prazo da entrega, sendo este adquirido por ser essencial para viabilizar aulas online no período da pandemia, gerou mais uma vez aborrecimentos, o cancelamento unilateral da compra, e conseqüentemente dano moral reconhecido pelo tribunal.

Diversas situações como essa aconteceram na pandemia, e levaram muitas pessoas às compras para se organizar diante da nova realidade, e muitos foram os consumidores lesados neste período, o prazo de entrega deve ser respeitado em qualquer situação, mais ainda em um período caracterizado como pandemia, que tornava a entrega de tais produtos tecnológicos indispensáveis para a manutenção de vida dos mesmos.

As partes devem se tratar com urbanidade e respeito, contribuído assim para uma sociedade mais justa e igualitária. Os Contratos devem ser redigidos respeitando o princípio da boa-fé.

Neste sentido, não são em todos os casos que o tribunal vai atender as demandas do consumidor e condenar o prestador de serviço, cada caso deve ser analisado, e levando em consideração o período difícil a ser enfrentado por ambas as partes.

Portanto se o fornecedor deu uma resposta, ofereceu uma alternativa válida e possível, por mais que não fosse o ideal, esperado do consumidor, mas ele foi atendido ainda que de forma parcial, mas dentro do possível de ser alcançado não foi condenado.

Se houve uma manifestação da parte ré, uma tentativa de solução do conflito, uma maneira de viabilizar dentro do possível enfrentado naquele momento, foi proporcionado o seu melhor, ainda que não alcance as expectativas, não deve ser condenado, como se mostra no exemplo a seguir.

Palavras chave utilizadas: Virtual, pandemia

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE DESEQUILIBRIO CONTRATUAL E DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM AÇÃO CONDENATÓRIA. CURSO DE GRADUAÇÃO. ALTERAÇÃO DE MODALIDADE PRESENCIAL PARA A DISTÂNCIA, EM RAZÃO DA **PANDEMIA**. PEDIDO DE DESCONTO DAS MENSALIDADES. DESCABIMENTO. MANUTENÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE FORMA REMOTA, AUSÊNCIA DE PROVA DE ALTERAÇÃO DA QUALIDADE DE ENSINO COM O SISTEMA **VIRTUAL** EMPREGADO. SENTENÇA MANTIDA. APELO DESPROVIDO. (Apelação Cível, N° 51198535520208210001, Vigésima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Glênio José Wasserstein Hekman, Julgado em: 30-03-2022)

Neste caso, o consumidor procurou os seus direitos, pois teve seu curso alterado, da modalidade presencial, para a modalidade virtual em função da pandemia, pleiteou desconto na mensalidade, e não obteve ganho de causa, pois na verdade ele teve o serviço prestado de forma remota, a única alternativa possível naquele momento, e também não foi comprovada diminuição na qualidade do serviço prestado, logo não obteve ganho de causa.

O que comprova que se o fornecedor agiu de forma correta, e se esforçou para dar uma resposta naquele período, com certeza, não será condenado, nem prejudicado, ainda que o serviço habitualmente contratado não seja o mesmo, levando em conta o período enfrentado, e as possibilidades reais de satisfação das demandas.

Como se pode analisar é necessário sempre analisar com cuidado as situações para que não se cometa nenhum erro ou injustiça, as partes devem agir com bom senso, e primar pela razoabilidade, proporcionalidade em seus negócios, para que não se iludam em determinado momento tentando tirar vantagem da outra parte, de forma indiscriminada.

O legislador agiu, tentou prover meios de assegurar segurança jurídica as partes, adequando cada situação ao caso concreto, mediando os conflitos com a criação de normas, na busca da solução mais razoável, plausível e justa.

Neste outro caso também se pode observar a necessidade de amparo ao consumidor.

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIRO. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES. DIREITO DO **CONSUMIDOR**. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DESCUMPRIMENTO DA BOA FÉ OBJETIVA E DEVERES ANEXOS DOS CONTRATOS. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. PRECEDENTE DESTE COLEGIADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CARACTERIZADA DO DANO MORAL PLEITEADO, HAJA VISTA O SENTIMENTO DE ANGUSTIA E INCERTEZA EXPERIMENTADO PELA **CONSUMIDORA**, QUE FICOU TOTALMENTE VULNERÁVEL E DEPENDENTE DE AGIR DAS DEMANDADAS, AS QUAIS

MALFERIRAM O PRINCÍPIO DA BOA FÉ OBJETIVA E DEVERES ANEXOS, DIANTE DAS CONSECUTIVAS MUDANÇAS DE PROPOSTAS NO TACANTE À DEVOLUÇÃO DOS VALORES GASTOS COM AS PASSAGENS. RESTANDO TODAS ELAS INADIMPLIDAS. ADEMAIS, A AUTORA NECESSITOU INGRESSAR COM A PRESENTE DEMANDA PARA REAVER OS VALORES DESPEDIADOS COM PASSAGENS AÉREAS QUE FORAM CANCELADAS DIANTE O CENÁRIO DA **PANDEMIA** DO COVID-19. REDIMENSIONAMENTO DOS ENCARGOS SUCUMBENCIAIS. APELAÇÃO PROVIDA. (Apelação Cível, N°50035807720218213001, Décima Primeira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Guinther Spode, Julgado em: 23-08-2022)

Evidenciado a necessidade de respeito aos princípios constitucionais expressos que regem os contratos e devem ser cumpridos por ambas as partes, em qualquer situação, ainda mais em um período pandêmico que mostra as situações agravadas diante de tantas incertezas experimentadas no período.

Portanto as decisões devem ser claras e objetivas, respeitando estes princípios e garantindo a segurança jurídica aos contratos da época, se faz necessário pleitear tais indenizações, e acabam sendo concedidas pelo tribunal ao se mostrarem consistentes na demanda.

Portanto estar atendo a todos estes detalhes é imprescindível para atender com zelo cada situação que envolve cada consumidor ou uma das partes nos negócios, e resolver os conflitos pendentes, assegurando que as normas sejam efetivamente cumpridas.

4 PANDEMIA DE COVID-19 E O COMÉRCIO VIRTUAL ALTERNATIVA

O surgimento súbito do vírus, sua rápida disseminação mundial e a falta de informação sobre seu comportamento no organismo, trouxe medo para a população, e obrigou o poder público a tomar medidas a fim de contê-las, em um momento extremamente delicado, por ser do desconhecimento de todos, a segurança do que fazer para se proteger, e seguir a vida em sociedade. (MONTESCHIO, IOCOHAMA, NETTO, 2020)

Este novo cenário, proporcionou a iniciativa pública e privada diversos conflitos, a proliferação deles e a necessidade do judiciário de promover alternativas e apresentação de soluções pacíficas das controvérsias através de um reexame adequado a realidade social daquele momento. (MONTESCHIO, IOCOHAMA, NETTO, 2020)

O isolamento social, o distanciamento, a mudança na rotina de vidas das pessoas, causou nelas diversos impactos sociais e psicológicos, deixando-as nervosas, impacientes, fazendo com que pequenas situações do dia-a-dia se tornassem grandes conflitos sociais. (MONTESCHIO, IOCOHAMA, NETTO, 2020)

Não se tem notícias de um momento como a pandemia que tenha gerado impactos tão grandes nas relações contratuais, comerciais ao mesmo tempo, diante deste evento imprevisível e extraordinário, que configura força maior, de acordo com o artigo 393 do Código Civil, é necessário que se busque soluções jurídicas que preservem os contratos e mantenham a continuidade das obrigações que anteriormente foram assumidas. (FREITAS, COELHO, 2020)

Depois de ter sido decretado calamidade pública pelos governos federais, estaduais e municipais, as medidas determinadas de isolamento e também de quarentena, acabaram afetando as relações contratuais e comerciais diretamente, em razão da crise econômica que foi instantaneamente instalada no país naquele momento. (FREITAS, COELHO, 2020)

A proteção do consumidor, e dos seus direitos é uma das mais importantes áreas e de maior abrangência em nosso país, para tanto basta verificar o tamanho do mercado de consumo brasileiro, que cresce a cada dia, com aumento da população, tudo isso somado ao avanço da tecnologia, e transformação de um mundo que se molda a cada dia. (NERI, 2022)

A determinação de fechamento de portos, aeroportos e rodovias, de

shoppings centers, centros de compras, galerias, academias de ginástica, clubes sociais, esportivos e similares, bufês infantis, casas de festas, casas noturnas, danceterias, bares e estabelecimentos congêneres, bem como igrejas e templos de qualquer culto e de todas as atividades não essenciais, tem devastado a economia e já é tido como causa de uma recessão econômica em 2020. (FREITAS, COELHO, 2020)

O período trouxe diversas incertezas e efeitos negativos, com impactos nos comerciantes, indústrias e prestadores de serviços não essenciais, com isso empresários interrompem pagamentos a fornecedores, parceiros e colaboradores e suspendam o fechamento de novos contratos. (FREITAS, COELHO, 2020)

O CDC exerce um papel de extrema importância em nosso país, a mediação de conflitos entre consumidores e empresas, buscando o bem comum na sociedade, sendo ele o responsável pela criação do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon). (NERI, 2022)

A tecnologia tem otimizado serviços, que antigamente demandavam de um grande esforço de capital humano, o mundo se vê obrigado a modernizar-se, com ênfase em uma estrutura que atenda a sobrecarga de demandas existentes. (NERI, 2022)

A criação de aplicativos virtuais, plataformas online, que disponibilizam as mais variadas facilidades a um vasto mercado de consumidor interativo, que anseia por serviços cada vez mais céleres e com preços mais acessíveis. (NERI, 2022)

No que tange a elevação injustificada do preço o CDC prevê o controle de precificação para evitar práticas e condutas abusivas, os consumidores precisam se ajustar a essas mudanças de mercado, e as empresas precisam estar preparadas para receber estes consumidores, quem já estava participando do comércio eletrônico, terá que se aprimorar, e as outras terão que acompanhar a velocidade da internet. (NERI, 2022)

O cenário é positivo para o mundo virtual, que possibilita inúmeras oportunidades, as relações de consumo são pautadas também pela segurança em relação à qualidade e à entrega do produto ou serviço. (NERI, 2022)

O momento delicado a ser enfrentado, trouxe desafios a todos, de maneira que obrigou a sociedade a encontrar medidas e alternativas para resolver de forma harmoniosa os conflitos e evitar uma judicialização em massa de pequenas situações. (MONTESCHIO, IOCOHAMA, NETTO, 2020)

No momento dialogar pode ser algo muito complicado, ensejando diversas judicializações para resolver questões, porém é da percepção de todos que o Poder

Judiciário não terá condições de atender a toda esta demanda de modo imediato, nesse sentido o ideal é que busque soluções negociadas, com menos onerosidade, utilização de métodos consensuais, para que sejam capazes de serem suportadas e cumpridas por ambas as partes, pois, quando se passa por um momento delicado, a sensibilidade é bem maior e causa medo, dúvidas, incertezas e falta de empatia diante das necessidades existentes. (MONTESCHIO, IOCOHAMA, NETTO, 2020)

Em função disso, se utilizar de métodos auto compositivos é de fundamental importância, e neste cenário a tecnologia auxilia muito, evitando a judicialização dos conflitos, e o aumento dos processos judiciais. (MONTESCHIO, IOCOHAMA, NETTO, 2020)

A mediação é percebida como um método muito eficaz, pois além de proporcionar o fim do litígio é capaz de estimular as pessoas envolvidas à construção de uma cultura de paz, de uma boa convivência, de forma consensual, a ser cumprida de forma pacífica e praticada por todos de boa-fé. (FREITAS, COELHO, 2020)

Essas medidas de isolamento trouxeram impactos em diversos setores, dentre eles na economia, ao fechar estabelecimentos comerciais não essenciais, nas relações trabalhistas, devido a inúmeras demissões, reflexos do período também se notam nas empresas responsáveis por organizador eventos, em função do distanciamento social. (MONTESCHIO, IOCOHAMA, NETTO, 2020)

Para o judiciário não foi diferente, os processos precisavam andar, surgiam cada vez mais lides, e o resultado dos trabalhos estava mais lento, e prejudicado, diante das incertezas apresentadas no período. (MONTESCHIO, IOCOHAMA, NETTO, 2020)

Como alternativa, foi determinado o fechamento das instalações dos fóruns, foram implantados o sistema de tele trabalho, utilização dos meios tecnológicos para dar andamento nas ações, e tentar aumentar a eficiência e produtividade neste período. (MONTESCHIO, IOCOHAMA, NETTO, 2020)

No momento de pandemia os procedimentos puderam ocorrer na modalidade *online* proporcionando oportunidades as partes de se manifestar, renegociar contratos, observando a particularidade da relação contratual envolvida, o ônus das partes, tentando sempre promover um equilíbrio contratual. (FREITAS, COELHO, 2020)

Muitos benefícios são proporcionados com o uso de tecnologia, e de métodos auto compositivos na resolução de conflitos, além de serem mais adequados,

reduzem o número de ajuizamento de ações processuais, e conseqüentemente, emprego de recursos públicos para tanto, celeridade na resolução do conflito, pois tudo depende da boa vontade das partes, e da satisfação de interesses pessoais, com simplicidade e eficiência. (MONTESCHIO, IOCOHAMA, NETTO, 2020)

Esses métodos se baseiam no diálogo e no consenso, onde as partes podem conversar, debater, e elas mesmas encontrarem uma maneira de resolver o conflito, de forma extrajudicial, e de uma maneira bem mais rápida, onde não haverá mais lide, porque foi da vontade de ambas as partes que chegaram a um acordo e resolveram o conflito. (MONTESCHIO, IOCOHAMA, NETTO, 2020)

A restauração do convívio social de forma harmoniosa, é apenas mais um dos benefícios que esses métodos podem trazer, pois não há vantagem nenhuma para a sociedade que se busque a controvérsia e a contestação. (MONTESCHIO, IOCOHAMA, NETTO, 2020)

A tecnologia se coloca a favor da sociedade, e auxilia muito no enfrentamento das dificuldades a serem suportadas por todos em um período de calamidade pública, resolvendo conflitos, evitando diversos desgastes, sejam eles na esfera emocional, financeira e psicológica. (MONTESCHIO, IOCOHAMA, NETTO, 2020)

Este momento trouxe novas perspectivas para todos, que devem ser vistas de forma positiva, para se cultivar a cultura de paz na sociedade, dinamizando as relações sociais e proporcionando a resolução de controvérsias de forma pacífica e duradoura. (MONTESCHIO, IOCOHAMA, NETTO, 2020)

4.1 O Crescimento do Comércio Virtual no Período Pandêmico

A Organização Mundial da Saúde, declarou o estado de pandemia em função da contaminação pela doença do Corona vírus (COVID-19) em razão de espalhar-se por todos os continentes do planeta. (MIRAGEM, 2020)

No Brasil o Ministério da Saúde declarou Emergência de Saúde Pública de Importância Nacional, por meio da portaria 188, de 3 de fevereiro de 2020, que demandavam o emprego urgente de medidas de prevenção, controle e contenção dos riscos danos e agravos à saúde Pública, no decreto .616/2011 art. 2º. (MIRAGEM, 2020)

A quarentena instaurou uma mudança na rotina de vida da sociedade moderna, e com isso impulsionou a abertura de dezenas de comércios eletrônicos, cerca de 100

mil e-commerces entre o início de março e o final de abril de 2020. Os números são da ABComm (associação do setor de e-commerce).

A tecnologia se tornou um bem essencial no que tange aos meios de comunicação, visto que se atualiza constantemente, sendo de fundamental importância para organizar o sistema social e econômico do mundo. (SILVA, 2020)

Muitas empresas passaram a se utilizar dos contratos eletrônicos, e das respectivas assinaturas eletrônicas com a pandemia, visto que eram evitados antes da pandemia, em função do risco (autenticidade, confiabilidade, integridade) ao negócio jurídico a ser pactuado. (SILVA, 2020)

Com a chegada da pandemia, em 2020, o comportamento dos consumidores mudou, fazendo com que a preferência seja realizar compras pela internet, uma pesquisa realizada pela Mastercard e pela America's Market Intelligence (AMI) revela que 46% dos brasileiros aumentaram o volume das compras *online* durante a pandemia. (LEITE, 2021)

Os consumidores precisam ficar atentos em relação aos seus direitos garantidos pela LGPD, que prevê a obrigação de as empresas criarem um sistema de proteção das informações pessoais dos consumidores, que geram a possibilidade de identificação das pessoas. Isso é um direito à privacidade. (LEITE, 2021)

Quando se trata das relações de compra e venda, existe um detalhe que o consumidor tem o direito de saber: qual a finalidade do uso dos seus dados, como vão ser usados, quais mecanismos de proteção a empresa oferece, é um dever da organização criar esse sistema de proteção e avisar de alguma forma o seu cliente. (LEITE, 2021)

Para que um negócio jurídico aconteça é necessária declaração de vontade, o ordenamento jurídico preza pelo princípio da liberdade de forma, considerando idônea qualquer atitude das partes que demonstre a manifestação de vontade. (SILVA, 2020)

Mesmo com o fim da pandemia o comércio eletrônico, *home office*, são tendências que vão permanecer na vida das pessoas, elas surgiram em um momento extremamente delicado, no entanto, facilitaram a realização de diversas atividades que antes só aconteciam por meio presencial, mostrando-se bastante eficientes e promissoras em relação às demandas da época. (ÁVILA, SAMPAIO, 2020)

Dentre algumas atividades, mais desenvolvidas durante o período como maior tempo disponibilizado para se navegar na internet, seja para se manter informado, como para interagir com amigos, ou mesmo trabalhar, maior uso de redes sociais,

consumo de produtos e serviços, e compras à distância. (ÁVILA, SAMPAIO, 2020)

Durante o período da pandemia, o consumo pela internet se deu em relação aos bens essenciais, como alimentos e medicamentos e também aos bens não essenciais. (ÁVILA, SAMPAIO, 2020)

Os serviços de entrega, também cresceram significativamente. Delivery de produtos em geral, comida, farmácia, supermercado, lojas de roupas, brinquedos, aparelhos eletrônicos, registraram um aumento do modo vendas online durante o período pandêmico. (ÁVILA, SAMPAIO, 2020)

O momento de crise exigiu uma rápida e intensa adaptação de diversos setores, e de seus integrantes, fornecedores e consumidores, instigando iniciativas que tentavam unificar interesses, atendendo a todos, se reinventado, e respeitando a vulnerabilidade do mercado de consumo devido as inúmeras paralizações dos grandes e pequenos centros urbanos. (ÁVILA, SAMPAIO, 2020)

4.2 Peculiaridades Acerca do Período

O direito fundamental de proteção ao consumidor, pressupõe intervenção do poder público. O ilegal aumento de valores de determinados itens de consumo, como produtos de assepsia, medicamentos e gêneros alimentícios estimulou Secretaria Nacional do Consumidor a editar a Nota Técnica 8/2020, recomendando “a análise caso a caso de abusividades”. (SILVA, 2020)

O transporte aéreo sofreu intenso impacto neste período, o que impulsionou a Medida Provisória 925/20, estabelecendo reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas aos consumidores será realizado em doze meses e que os mesmos ficarão isentos de penalidades, se aceitarem a concessão de crédito para utilização neste mesmo prazo. (SILVA, 2020)

Foi assegurado ainda a suspensão da cobrança e pagamento de multas pelo prazo de 180 dias, atribuiu-se ainda prioridade aos canais de atendimento telefônico e *online*, com prazo de 45 dias para dar respostas aos passageiros, em caso de negligência, poderão os consumidores registrar reclamação na plataforma “consumidor.gov.br”. (SILVA, 2020)

A ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica) editou a Resolução Normativa 878/2, prevendo três conjuntos de medidas: a vedação da suspensão do fornecimento do serviço para determinadas unidades; a coibição do cancelamento do

benefício da Tarifa Social (Essa tarifa é um desconto na conta de luz concedido pelo governo às famílias de baixa renda inscritas no Cadastro Único ou que tenham entre seus membros alguém que seja beneficiário do Benefício de Prestação Continuada (BPC). O desconto, que varia de 10% a 65%, é dado de acordo com a faixa de consumo.), e benefícios para as empresas do ramo, que as medidas previstas “poderão ser reavaliadas a qualquer tempo”, pois o acesso à energia elétrica e à água denota-se crucial para o desenvolvimento das atividades necessárias à sobrevivência dos seres humanos. (SILVA, 2020)

A Resolução vedou a não interrupção da energia elétrica para as unidades que desenvolvam atividades essenciais, usuários de equipamentos vitais, considerados de baixa renda, rurais, aqueles que estejam situados em lugares onde não exista posto para realizar o pagamento das faturas. (SILVA, 2020)

A Resolução foi bastante benéfica para as concessionárias de serviços, foram suspensas as penalidades sobre medição e multas, ficando desobrigadas de fornecer estrutura para o atendimento dos consumidores. A não realização da leitura dos medidores, não enseja cobrança arbitrária, com o uso de “faturamento pela média aritmética”. (SILVA, 2020)

A Agência Nacional de Telecomunicações divulgou o Compromisso Público de manter o Brasil Conectado, com a confirmação de quatro medidas, as quais sejam: a prestação continuada dos serviços; a priorização das atividades de saúde e segurança pública; a adequação dos mecanismos para a quitação de faturas; e a divulgação de informações sobre a pandemia. (SILVA, 2020)

A importância do sistema informatizado para milhares de pessoas, o compromisso das operadoras do setor, dever destas em garantir que os brasileiros possam se comunicar e adquirir bens essenciais para a sua sobrevivência durante o período. (SILVA, 2020)

Diante de tantas incertezas uma das maiores polêmicas pode ser apontada é a questão da remarcação ou cancelamento de passagens aéreas, pacotes turísticos e reservas de hotéis, diante do cenário, diversos serviços não poderão ser prestados, em razão das regras e barreiras sanitárias impostas pelas autoridades, logo, motivos alheios às suas vontades. (FREITAS, COELHO, 2020)

Logo, se pode perceber que não há condições do consumidor exigir o cumprimento do contrato, de transporte por exemplo, pois há uma justa causa que impede a prestação do serviço, como o cancelamento de voos, o que não gera a

indenização tradicional, como perdas e danos, mas se o fornecedor não oferecer meios de cumprimento do contrato, com um reagendamento por exemplo, ou concessão de crédito, neste sentido sim, pode ser responsabilizado e o consumidor pode pleitear uma indenização. (FREITAS, COELHO, 2020)

A Medida Provisória MP 948/2020, dispensou o reembolso imediato dos serviços cancelados em função da pandemia, trazendo a opção de remarcação dos eventos e disponibilização de crédito para uso, abatimento, ou compra de outros na mesma empresa. Não haverá custo adicional, taxa ou multa, desde que efetuado no prazo de 90 dias, iniciados da data em que entra em vigor a medida, 8 de abril de 2020. (SOUZA, 2020)

De acordo com a norma legal, caso o consumidor optasse pelo crédito correspondente ao valor do evento, poderia ser utilizado no prazo de 12 meses, da data de encerramento do estado de calamidade pública, sendo a medida aplicada aos prestadores de serviços do ramo de turismo, cinemas, teatros, plataformas digitais de vendas de ingressos pela internet. (SOUZA, 2020)

Nos casos em que o consumidor não tivesse interesse em ficar com esse valor de crédito, o prestador de serviço, ou a sociedade empresária deverá restituir o valor recebido ao consumidor, atualizado monetariamente, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo Especial (IPCA-E), no prazo de 12 meses, findo o estado de calamidade pública. (SOUZA, 2020)

As relações de consumo, regidas pela Medida Provisória 948/2020, em casos fortuitos ou força maior, não ensejam danos morais, aplicação de multa ou outras penalidades, nos termos do disposto no artigo 56 da lei nº8.078, de 11 de setembro de 1990. (SOUZA, 2020)

As medidas têm a intenção de diminuir os cancelamentos de eventos em geral, tentando fazer sua remarcação, atendendo ao consumidor, utilizando o reembolso quando for possível, sendo um norte para solução, dependendo do caso, sem deixar de respeitar as normas do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor. (SOUZA, 2020)

O que se busca na verdade é alinhar os interesses econômicos dos fornecedores de serviços e dos consumidores em geral, diante da situação de anormalidade existente, enfrentada por ambas as partes, cabendo ao julgador a análise minuciosa de cada caso concreto. (SOUZA, 2020)

Uma das questões da instabilidade social causada pela pandemia do Corona

vírus pode ser citada a elevação de preços de produtos em razão do aumento da demanda. O CDC relaciona entre as práticas abusivas, vedadas ao fornecedor, a elevação sem justa causa de preços (art. 39, X), regra cuja origem tem sede nas normas de proteção à livre concorrência. (MIRAGEM, 2020)

Com isso foi sancionada a Lei 14.010, de 10 de junho de 2020, que propõe a criação de um Regime Jurídico Emergencial e Transitório (RJET) para as relações privadas, com princípios norteadores, separação do Direito Civil e Direito Comercial, Direito do Consumidor e das Locações Prediais Urbanas, não alteração das leis vigentes, em função do caráter emergencial da crise, mas sim com regras transitórias, a fim de facilitar o período com regras mais claras e simples, evitando judicializações desnecessárias. (ÁVILA, SAMPAIO, 2020)

Como exemplo o Governo Federal da Alemanha propôs e o Parlamento aprovou uma legislação para adaptar aos efeitos da pandemia do Covid-19. Se tratando do Direito Societário, como associações, cooperativas e condomínios, poderão realizar assembleias (ordinárias e extraordinárias), assim como reuniões, sem a presença física dos acionistas, sócios, associados, cooperados e condôminos. (RODRIGUES, 2020)

Em caso de sociedade por ações, a assembleia sem a presença física dos acionistas poderá ser realizada, desde que seja transmitida eletronicamente, com direito a voto virtual, assim como o direito de participação ampla de questionar e contestar também as decisões tomadas. (RODRIGUES, 2020)

Em relação as cooperativas, as tomadas de decisões poderão ocorrer por escrito ou eletronicamente, as demonstrações financeiras podem ser aprovadas pelo conselho fiscal e não pela assembleia geral, os órgãos deliberativos podem funcionar com o número de membros abaixo do quórum previsto. (RODRIGUES, 2020)

As associações também preveem manter os gestores nos cargos, por período superior ao previsto no estatuto, da mesma forma se considerarão válidas as decisões escritas ou tomadas eletronicamente. (RODRIGUES, 2020)

Os condomínios por sua vez, farão a manutenção dos síndicos, o orçamento aprovado por último permanecerá em vigência, até deliberado novo orçamento condominial. (RODRIGUES, 2020)

No direito das obrigações e dos contratos, as obrigações, poderão se reajustar, podendo o devedor dilatar o termo para cumprimento diante da impossibilidade temporária de cumprimento da obrigação com causas relacionadas a pandemia.

(RODRIGUES, 2020)

As consequências da pandemia aqui no país, se tratando das relações obrigacionais, seja no âmbito das relações civis, empresariais ou de consumo, necessitam de exame dos institutos atinentes à dificuldade de satisfação das prestações, e da impossibilidade de cumprimento dos contratos. (MIRAGEM, 2020)

Diante da situação de riscos excepcionais, há a necessidade de preservação do interesse das partes diante de um contrato, e há também as exigências de contenção que são de interesse público, representados pelas medidas provisórias, trazendo consequências sociais e econômicas em todas as esferas. (MIRAGEM, 2020)

4.3 Controversas das Compras à Distância Realizadas Durante a Pandemia

A economia digital ampliou o acesso, e permitiu uma economia criativa, que proporciona economia de compartilhamento, exigindo cuidado com as informações, bens e ambientes compartilhados se tornando assim a economia da confiança. (CARVALHO, FERREIRA, 2020)

O cenário incerto da pandemia reflete o amadurecimento da economia e do cuidado, associado a reconstrução do bem-estar das pessoas, sendo fundamental de se observar nas relações de consumo. (CARVALHO, FERREIRA, 2020)

Sem dúvida nenhuma a pandemia produz uma crise econômica, com problemas que devem ser analisados em sistemas complexos, necessitando de uma gestão estratégica evoluída, em um momento de incertezas e críticas. (RODAS, 2020)

No primeiro semestre de 2020, o comércio varejista (que vende pequenas quantidades de bens e serviços ao consumidor final) sofreu perdas significativas nos setores de bens duráveis, como veículos e autopeças, materiais de escritório e informática, calçados, enquanto as vendas de material de construção declinaram moderadamente. (RODAS, 2020)

Já o e-commerce brasileiro (refere-se aos negócios que estruturam seu processo de compra e venda na Internet), quase duplicou suas vendas em relação ao ano anterior 2019. É plausível que tal resultado seja advindo de promoções criadas com a intenção de estimular as vendas durante o período. (RODAS, 2020)

O setor de turismo e viagens também teve perdas relevantes, com fechamento de aeroportos, funcionamento reduzido, fronteiras fechadas, distanciamento e isolamento social, viagens foram canceladas, remarçadas ou transferidas. (RODAS,

2020)

Entre os setores que se beneficiaram pode-se mencionar uma maior utilização do tele trabalho, sendo essencial quando possível, em razão do distanciamento social exigido, serviços de informação de comunicação, telemedicina e seguros. (RODAS, 2020)

Neste quadro delicado, a continuidade do consumo permanece, sendo ela necessária e uma esfera impulsionadora de crescimento no país, atingida e afetada pela pandemia, já que muitas famílias possuem contas em atraso (endividamento) e declaram não ter condições de pagar as dívidas assumidas em razão de uma crescente onda de desemprego. (RODAS, 2020)

A perspectiva empresarial no período pós-crise é muito influenciada pela forma de enfrentamento dos riscos diante da demanda dos consumidores, as ações dos gestores devem ser voltadas para se adaptar ao período e introduzir mudanças, evitando resistências comportamentais, pois com certeza vão afetar decisivamente nos riscos e nos resultados futuros da empresa. (RODAS, 2020)

O cenário provoca diferentes percepções e comportamentos diante dos riscos a ser enfrentados pelas empresas. Quando se trata do sistema adaptativo pode apontar economia digital, interconexões em rede, elaboração de cenários para identificar padrões, organização das informações, processo decisório ágil, percepção da complexidade dos custos em função da incerteza, bem como perspectivas em um ambiente cultural, social e político. (RODAS, 2020)

De acordo com o Índice de Complexidade Econômica a crise exige atenção redobrada para enfrentamento de questões tributárias, relações trabalhistas, institucionalidade jurídica, ambiente político e criação/inserção de estratégias inovadoras e digitalizadas. (RODAS, 2020)

Os riscos financeiros merecem atenção, com ações e estratégias que sejam confortáveis, envolvendo acordo judiciais e mediação, que devem levar em conta os impactos na estrutura de capital, nas condições operacionais e na relação com os fornecedores. (RODAS, 2020)

Home Office ganha destaque e merece análise em virtude das suas múltiplas dimensões, em um ambiente de se apropria do uso da tecnologia e acesso aos sistemas centrais de proteção de dados, envolvendo também questões trabalhistas e de privacidade. (RODAS, 2020)

É necessário que se pense em planos de contingência e que sejam adaptáveis

a cenários diferentes, pois influenciam no processo de administração da empresa, e na legitimidade das decisões relativas à provação de contratos e outras negociações. (RODAS, 2020)

As políticas das empresas devem ser voltadas para a produtividade e inovação, para enfrentar as novas tecnologias quem vem dominando o mercado, e impulsionando a transformação social, caracterizando um cenário hiperconectado, com isso estimulam e estabelecem o desenvolvimento de novas formas contratuais e instrumentos jurídicos. (RODAS, 2020)

A administração das empresas insinua que as relações econômicas estão em constante evolução, baseadas em percepções, crenças, motivações, hábitos e expectativas de todos, para favorecer a continuidade dos negócios e para a preservação do valor das empresas. (RODAS, 2020)

Os gestores devem definir novos princípios e práticas, gerenciando a complexidade e a incerteza nas suas estratégias e práticas, se projetar para o futuro com um olhar sensível, considerando a economia mundial (dimensão policêntrica, o modelo de cidades desenvolvidas com apenas um centro produtivo, que concentra a oferta da maior parte dos serviços, além das empresas e das opções comerciais) e fortalecer a resiliência. (RODAS, 2020)

A gestão de indicadores de complexidade são um bom caminho para aguçar percepções e analisar o enfrentamento das novas demandas econômicas e jurídicas. (RODAS, 2020)

A política do fique em casa, de evitar a aglomeração de pessoas é defendida por cientistas, políticos e cidadãos, de todas as idades gêneros e crenças, na tentativa de lutar contra a pandemia causada pela Covid-19. (LIRA, 2020)

A solução mais adequada para enfrentar a pandemia deve sempre levar em conta a realidade de cada localidade, município, região metropolitana, estados, levando em conta as diretrizes de âmbito nacionais, a cargo da União Federal. (LIRA, 2020)

A pandemia impõe medidas como, suspensão das aulas em escolas e universidades, fechamento do comércio, proibição de eventos em massa, distanciamento social e limitação de fluxo em aeroportos, na tentativa de conter o vírus. (CARVALHO, FERREIRA, 2020)

As medidas interventivas são instrumentos de força e autoridade, que justificam a atuação do Direito Administrativo, sempre que necessário, na posição do Estado,

sendo necessárias para o combate e discriminação da Covid-19. (CARVALHO, FERREIRA, 2020)

A economia comportamental surge como uma importante medida estratégia a ser adotada em políticas públicas para mudar o comportamento do cidadão, principalmente em momentos de crise. (CARVALHO, FERREIRA, 2020)

A economia comportamental verifica cientificidade à fragilidade cognitiva-comportamental dos cidadãos, permite também a identificação dos padrões de comportamento, com a intenção de subsidiar as políticas públicas em relação a formulação de leis e medidas de intervenção administrativa. (CARVALHO, FERREIRA, 2020)

O fato de estar diante da pandemia de Covid-19 exige, escolha ou determinação pelo isolamento, afastamento social, limitação ou fracionamento de produtos, fechamento de serviços, novos e importantes hábitos de higiene, reforçam o papel das emoções em face das relações com diferentes níveis de realidade e o modelo de tomada de decisão. (CARVALHO, FERREIRA, 2020)

Há dicotomia entre razão e emoção, sendo essas características próprias dos seres humanos diante da tomada de decisões, na situação de crise da pandemia deve questionar se deve respeitar o isolamento social, fazer ou não fazer a higiene correta das mãos, usar máscaras fora do contexto, comprar remédios para prevenir a Covid-19, estocar alimentos, gerando um comportamento compulsivo, como, ir ao hospital sem muitos sintomas. (CARVALHO, FERREIRA, 2020)

Em relação as relações de consumo, a regra é a de responsabilidade objetiva, o fornecedor deve suportar os riscos do seu empreendimento, e responder independentemente de culpa, Lei nº 8.078/90. (FREITAS, COELHO, 2020)

A suspensão do direito de arrependimento pelo prazo de sete dias, prevista no artigo 49 do CDC, é cabível nas entregas domiciliares de produtos perecíveis ou de consumo imediato, ainda que medicamentos, importante ressaltar que esta suspensão não é válida em casos de se encontrar vícios no produto. (WOLKOFF, FIGUEIREDO, 2020)

Os consumidores precisam de segurança jurídica e a dita LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018), que entrou em vigor em setembro de 2020, garante a proteção dos dados pessoais, o CDC garante a proteção à segurança do consumidor e de seus dados cadastrais, em seus artigos 6º, I, 8º e 43, que obrigam as empresas a utilizar meios de segurança eficazes que permitam o fácil

acesso desses dados pessoais por parte dos consumidores. (NERI, 2022)

A internet é mais utilizada como ferramenta para comunicação, ela teve seu conceito e suas finalidades evoluídas com o passar do tempo, o ambiente virtual foi colonizado através de conexões, redes sociais, trabalho, relacionamentos afetivos, consumo, exercícios e muito mais. (MUCELIN, 2021)

5 CONCLUSÃO

Como se pôde analisar diversos fatores contribuíram para que a nossa sociedade pudesse evoluir e chegar onde está hoje, dentre elas a criação de Códigos, Leis para regular as relações sociais, relações de consumo, aprendendo a tratar as partes com urbanidade e respeito, resguardando o direito e provendo meios de assegurar a parte mais fraca, vulnerável a devida proteção.

De acordo com a história de surgimento o Código de Defesa do Consumidor e as significativas mudanças expressas nas relações sociais, surtiram efeitos na sociedade. As transformações mundiais trouxeram o surgimento da tecnologia, fortalecimento da informática, incremento das telecomunicações que alteraram substancialmente as relações de consumo.

Os movimentos pró-consumidor viabilizaram a proteção do consumidor independente de quem seja a sua pessoa, ou sua classe social. No Brasil a lei de proteção ao consumidor, foi elaborada no final do século XX pelos legisladores.

O Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078 foi criado em 11 de setembro de 1990 e destinou-se a efetivar no plano infraconstitucional, princípios constitucionais, estabelecendo ordem e respeito entre as partes, tornando as transações mais justas e igualitárias, que atendessem ao fim social para o qual foram criadas.

Após o surgimento da crise mundial em 2020 devido ao surto de Covid-19, diversas mudanças ocorreram em nossa sociedade, dentre elas uma maior utilização do ambiente virtual para a vida cotidiana, seja para trabalhar, conviver, comprar ou adquirir serviços, mudando completamente a rotina de vida das pessoas.

Nesse sentido o poder público teve de tomar medidas a fim de contê-las, em um momento extremamente delicado, por ser do desconhecimento de todos, a segurança do que fazer para se proteger, e seguir a vida em sociedade.

Dentre elas, para tentar conter o vírus a determinação uma série de medidas provisórias restritivas a população, como isolamento social, distanciamento social, fechamento de estabelecimentos comerciais de atividades não essenciais, horários de atendimentos reduzidos, fechamento de fronteiras, cancelamento de eventos e outros contratos em geral, o que causou nelas diversos impactos sociais e psicológicos.

A tecnologia se tornou um bem essencial no que tange aos meios de

comunicação, sendo de fundamental importância para organizar o sistema social e econômico do mundo, e com isso impulsionou a abertura de dezenas de comércios eletrônicos.

Muitas empresas passaram a se utilizar dos contratos eletrônicos, e das respectivas assinaturas eletrônicas com a pandemia, o consumo pela internet se deu em relação aos bens essenciais, e também aos bens não essenciais. Os serviços de entrega, também cresceram significativamente como o Delivery de produtos em geral.

Todas essas mudanças ocorrem de uma forma tão rápida que ensejaram uma série de judicializações, de pessoas buscando resguardar os seus direitos diante do Tribunal. Na análise de Jurisprudência se pode observar casos em que o consumidor obteve ganho de causa e danos morais, em razão de efetuar uma compra pela internet, durante a pandemia, com a intenção de auxiliar no período, não obteve o produto no tempo esperado, o que lhe causou prejuízo, fez a reclamação, e foi indenizado, diversos pontos foram observados, e devido à ausência de respeito ao prazo pelo fornecedor, foi condenado.

Houve caso também onde o consumidor pleiteou diminuição do valor da mensalidade, em razão da mudança de modalidade presencial, para a modalidade virtual, em função da pandemia, visto que não foram estes, os serviços contratados, o que não se configurou, já que a mudança não foi um desejo da instituição, mas sim, uma necessidade do período a ser enfrentada por toda a sociedade, em todas as esferas, sendo este meio, o único possível de atender a demanda naquele período, oferecendo o acesso ao serviço contratado, logo não houve dever de indenização.

O momento de crise exigiu uma rápida e intensa adaptação de diversos setores, e de seus integrantes, fornecedores e consumidores, instigando iniciativas que tentavam unificar interesses, atendendo a todos de forma recíproca, se reinventado, se adaptando e se respeitando.

REFERÊNCIAS

ÁVILA, Marília de, SAMPAIO, Silva. **A suspensão do direito de arrependimento do artigo 49 do CDC.** Consultor Jurídico, 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-jun-17/garantias-consumo-suspensao-direito-arrependimentocdc#:~:text=49%20do%20CDC%20pode%20significar,per%C3%ADo%20mais%20agudo%20da%20crise>. Acesso em 6/10/2022

BARROS, João Pedro Leite. **Direito à informação: repercussões no direito do consumidor.** Consultor Jurídico. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-ago-24/garantias-consumo-direito-informacao-repercussoes-direito-consumidor>. Acesso em: 11/09/2022

CARVALHO, Diógenes Faria, FERREIRA, Vitor Hugo do Amaral. **Políticas públicas e as lições preliminares da Covid-19.** Consultor Jurídico, 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-abr-01/garantias-consumo-politicaspublicaslicoespreliminarescovid19#:~:text=%C3%89%20por%20estes%20sistemas%2C%20que,do%20contexto%3B%20comprar%20rem%C3%A9dios%20para>. Acesso em 6/10/2022

CAPEZ, Fernando. **Coronavírus: efeitos jurídicos nas relações de consumo.** Consultor Jurídico, 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-abr-28/capez-efeitos-juridicos-coronavirus-relacoes-consumo#:~:text=A%20pandemia%2C%20nas%20rela%C3%A7%C3%B5es%20contratuais,caracteriza%C3%A7%C3%A3o%20como%20caso%20fortuito%20externo>. Acesso em: 11/09/2022

CAVALIERI, Filho, *Sérgio*. **Programa de direito do consumidor.** São Paulo: Atlas, 2008.

CAVALIERI, Filho, *Sérgio*. **Programa de direito do consumidor.** – 3. Ed. - São Paulo: Atlas, 2011.

CHINAGLIA, Rafael. **100 Mil Novas Lojas Online: Resultados Da Quarentena.** Ecommercebrasil. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/coronavirus-100-mil-novas-lojas-online-resultados-da-quarentena>. Acesso em 6/10/2022

COELHO, Marcus Filipe Freitas, FREITAS, Gilberto Passos. **Breves notas sobre o impacto da pandemia da Covid-19 nas relações contratuais.** Consultor Jurídico, 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mar-31/opiniao-impacto-pandemia-covid-19-relacoes-contratuais>. Acesso em 11/09/2022

ESPÍNDOLA, Antônia, KLEE Longoni. **Necessária atualização do CDC no comércio eletrônico e direito de arrependimento.** Consultor Jurídico, 2021. Disponível em:

<https://www.conjur.com.br/2021-ago-25/garantias-consumo-necessaria-atualizacao-cdc-comercio-eletronico#:~:text=Necess%C3%A1ria%20atualiza%C3%A7%C3%A3o%20do%20CDC%20no%20com%C3%A9rcio%20eletr%C3%B4nico%20e%20direito%20de%20arrendimento&text=A%20ess%C3%Ancia%20ou%20a%20verdadeira,contratual%20o%20direito%20de%20arrendimento>. Acesso em: 11/09/2022

FREITAS, Gilberto Passos, COELHO, Marcos Filipe Freitas. **Mediação é a forma ideal de solução dos conflitos durante a pandemia.** Consultor Jurídico, 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-jun-01/coelho-freitas-mediacao-melhor-saida-pandemia>. Acesso em 09/10/2022

GONÇALVES, Caroline Visentini Ferreira, KRETZMANN, Renata Pozzi. **Reflexões sobre o direito do consumidor a partir da Covid-19.** Consultor Jurídico, 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-fev-03/garantias-consumo-reflexoes-direito-consumidor-partir-covid-19#:~:text=O%20Decreto%20Federal%207.962%20de,disp%C3%B5e%20sobre%20o%20com%C3%A9rcio%20eletr%C3%B4nico>. Acesso em 11/09/2022

LEITE, Rubens. **Como a LGPD afeta o comportamento dos comerciantes.** Consultor Jurídico, 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-ago-02/leitelgpdafetacomportamentocomerciantes#:~:text=As%20empresas%20precisam%20se%20preparar,pode%20gerar%20um%20problema%20judicial>. Acesso em 6/10/2022

LIRA, José-Ricardo Pereira. **A Covid e os maus-tratos ao comércio por aplicativos na era do “fique em casa”.** Consultor Jurídico, 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mai-18/zeca-lira-covid-maus-tratos-comercio-aplicativos>. Acesso em 6/10/2022

MIRAGEM, Bruno. Nota Relativa **À Pandemia De Coronavírus E Suas Repercussões Sobre Os Contratos E A Responsabilidade Civil.** Revista dos Tribunais. Disponível em: <https://www.thomsonreuters.com.br/content/dam/openweb/documents/pdf/Brazil/white-paper/covid-miragem.pdf>. Acesso em 6/10/2022

MIRAGEM, Bruno. **O direito do consumidor pós-pandemia.** Consultor Jurídico, 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-mar-17/garantias-consumo-direito-consumidor-pos- crise-covid-19>. Acesso em: 11/09/2022

MONTESCHIO, Horácio, IOCOHAMA, Celso Hiroshi, NETTO, José Laurindo de Souza. **Solução aos desafios decorrentes da judicialização da epidemia de Covid-19.** Consultor Jurídico, 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mai-03/direito-pos-graduacao-solucao-aos-desafios-decorrentes-judicializacao-epidemia>. Acesso em 6/10/2022

MONTORO, André Franco. **Introdução à ciência do direito**. – 29. ed. rev. e atual. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

MUCELIN, Guilherme. **Metaverso e vulnerabilidade digital**. Consultor Jurídico, 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-nov-24/garantias-consumo-consideracoes-metaverso-vulnerabilidade-digital>. Acesso em 6/10/2022

NERI, Leonardo. **A proteção aos direitos do consumidor é das áreas mais suscetíveis à inovação**. Consultor Jurídico, 2022. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-mar-29/leonardo-neri-direitos-consumidor-abrangencia-inovacao>. Acesso em 6/10/2022

NUNES, Luis Antônio Rizzato. **Curso de direito do consumidor: com exercícios**. – 4. ed. – São Paulo: Saraiva, 2009.

PARCIANELLO, João Carlos. **Direito do consumidor, mercado global e responsabilidade nas relações de consumo**. Âmbito Jurídico, 2013. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-119/direito-do-consumidor-mercado-global-e-responsabilidade-nas-relacoes-de-consumo/>. Acesso em 11/09/2022

RODAS, João Grandino. **Complexidade na crise da Covid e perspectivas empresariais**. Consultor Jurídico, 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-jul-09/olhar-economico-complexidade-crise-perspectivasempresariais#:~:text=As%20perspectivas%20empresariais%20p%C3%B3s%20crise,de%20enfrentamento%20dos%20m%C3%BAltiplos%20riscos>. Acesso em 6/10/2022

RODRIGUES JR, Otávio Luiz. **Alemanha aprova legislação para controlar efeitos jurídicos da Covid-19**. Consultor Jurídico, 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mar-25/direito-comparado-alemanha-prepara-legislacaocontrolarefeitoscovid19#:~:text=Nesta%20semana%20a%20an%C3%A1lise%20recair%C3%A1,Civil%20Empresarial%20Falimentar%20e%20Recuperacional>. Acesso em 6/10/2022

SAAD, Eduardo Gabriel. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor e sua jurisprudência anotada: Lei n. 8.078, de 11.9.90/**. Eduardo Gabriel Saad, José Eduardo Duarte Saad, Ana Maria Saad C. Branco. – 6. ed. rev. e ampl. – São Paulo: LTr, 2006.

SILVA, André Rodrigues Pereira. **A consolidação dos contratos eletrônicos em tempos de Covid-19**. Consultor Jurídico, 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-dez-18/andre-silva-contratos-eletronicos-temposcovid19#:~:text=A%20consolida%C3%A7%C3%A3o%20dos%20contratos%20eletr%C3%B4nicos%20em%20tempos%20de%20Covid%2D19&text=A%20realidade%20dos%20meios%20de,social%20e%20econ%C3%B4mico%20do%20mundo>. Acesso em 6/10/2022

SILVA, Joseane Suzart Lopes. **Como proteger o consumidor quanto aos bens essenciais na Covid-19.** Consultor Jurídico, 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-abr-11/direito-civil-atual-protoger-consumidor-quanto-aos-bens-essenciais-covid-19>. Acesso em 6/10/2022

SILVA NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor.** Rio de Janeiro: Forense, 2013.

SOUZA, Milena Cintra. **Cancelamentos na pandemia da Covid-19 e os direitos do consumidor.** Consultor Jurídico, 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-abr-29/milena-souza-cancelamentos-direitos-consumidor>. Acesso em 6/10/2022

TEPEDINO, Gustavo, OLIVA, Milena Donato, DIAS, Antônio Pedro. **Contratos, força maior, excessiva onerosidade e desequilíbrio patrimonial.** Consultor Jurídico, 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-abr-20/opiniao-efeitos-pandemia-covid-19-relacoes-patrimoniais#:~:text=Contratos%2C%20for%C3%A7a%20maior%2C%20excessiva%20onerosidade%20e%20desequil%C3%ADbrio%20patrimonial&text=A%20situa%C3%A7%C3%A3o%20financeira%20de%20muitos,as%20rela%C3%A7%C3%B5es%20contratuais%20em%20curso%3F>. Acesso em: 11/09/2022

VITA, Cátia. **Os direitos do consumidor na pandemia.** Consultor Jurídico, 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-mai-31/vita-direitos-consumidor-pandemia#:~:text=Para%20acompanhar%20as%20movimenta%C3%A7%C3%B5es%20e,contemplando%20o%20Direito%20do%20Consumidor>. Acesso em 11/09/2022

WOLKMER, Antônio Carlos. **História do direito no Brasil.** Rio de Janeiro: Forense, 2010.

WOLKOFF, Igor Sa Gille, FIGUEIREDO, Guilherme Neuenschwander. **Insegurança nas relações jurídicas de Direito Privado na pandemia.** Consultor Jurídico, 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-jul-07/inseguranca-relacoes-juridicas-direito-privado-frente-pandemia>. Acesso em 6/10/2022