

CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR REINALDO RAMOS – CESREI

FACULDADE REINALDO RAMOS – FARR

CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO

GABRIEL RAVY DE ALBUQUERQUE LEMOS

**DIREITO DO CONSUMIDOR: IMPACTOS CAUSADOS PELA PANDEMIA DE
COVID-19**

Campina Grande – PB

2021

GABRIEL RAVY DE ALBUQUERQUE LEMOS

**DIREITO DO CONSUMIDOR: IMPACTOS CAUSADOS PELA PANDEMIA DE
COVID-19**

Trabalho Monográfico apresentado à
Coordenação do Curso de Direito da
Faculdade Reinaldo Ramos – FARR,
como requisito parcial para a obtenção do
grau de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Rodrigo Araújo Reul

Campina Grande – PB

2021

-
- L557d Lemos, Gabriel Ravy de Albuquerque.
Direito do consumidor: impactos causados pela pandemia de COVID-19 / Gabriel Ravy de Albuquerque Lemos. – Campina Grande, 2021.
40 f.
- Monografia (Bacharelado em Direito) – Faculdade Reinaldo Ramos-FAAR, Centro de Educação Superior Reinaldo Ramos-CESREI, 2021.
"Orientação: Prof. Me. Rodrigo Araújo Reül".
1. Direito do Consumidor. 2. Pandemia da COVID-19. 3. Direito Consumerista. 4. Coronavírus – Problemas de Consumo. I. Reül, Rodrigo Araújo. II. Título.

CDU 346.548(043)

GABRIEL RAVY DE ALBUQUERQUE LEMOS

**DIREITO DO CONSUMIDOR: IMPACTOS CAUSADOS PELA PANDEMIA DE
COVID-19**

Aprovada em: ____ de _____ de ____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Ms. Rodrigo Araújo Reul

Faculdade Reinaldo Ramos – FARR
(Orientador)

Prof. Ms. Diego Araújo Coutinho

Faculdade Reinaldo Ramos – FARR
(1º Examinador)

Prof. Ms. Lucas Ribeiro Novais de Araújo

Faculdade Reinaldo Ramos – FARR
(2º Examinador)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gratidão à Deus, que diariamente me concede forças para persistir a cada novo dia, e que sempre esteve comigo durante toda essa trajetória de vida.

Gratidão à minha namorada Natália, pelo carinho, companheirismo e motivação em minhas realizações pessoais, profissionais e acadêmicas.

Aos meus pais Carlos e Rossana, aos meus irmãos Jéssica, Lorena e Lorenzo, por todo carinho e por acreditar e me motivar em minha caminhada, como também, aos meus sogros Dioclécio e Socorro e cunhada Michelle que também exerceram papéis fundamentais durante minha vida e graduação.

Aos verdadeiros amigos, que não vou citar nomes, mas cada um sabe o importante papel que exercem e a importância que tiveram, gratidão por toda força e motivação, de uma forma ou outra tornaram essa trajetória mais leve e divertida.

Gratidão ao meu orientador Rodrigo Reul pela atenção, disponibilidade e dedicação com que me orientou durante a elaboração desse trabalho.

E a professora Cosma Ribeiro, por sua atenção e dedicação, além de todo conhecimento transmitido.

Persistência define minha graduação, o lutar por meus objetivos e nunca deixar de sonhar e acreditar, mesmo diante das adversidades, que posso ser cada vez melhor do que ontem.

“Nada é fácil. Tudo é possível.
Comece pequeno e sonhe
grande”

Flávio Augusto

RESUMO

Objetivo: Desempenhar uma análise com referência as consequências nas relações de consumo derivada da Pandemia de COVID-19 e anteceder procedimentos de identificação e resolução de conflitos, em busca de minimizá-los. **Metodologia:** Refere-se a uma análise sobre os fatos já ocorridos desde o surgimento da pandemia do coronavírus, com a metodologia de pesquisa Ex-post-Facto, visto que é feito o levantamento de principais problemas enfrentados pelo consumidor após a doença. Com base em livros, artigos e matérias publicadas na internet. **Resultados:** Mediante análises realizadas em meio as pesquisas realizadas, foi possível perceber que com o surgimento da pandemia muitos dos consumidores acabaram sendo lesados e muitos sofrendo com cobranças abusivas, descumprimento de contrato, e diversos transtornos nessa relação consumerista. Deixando em evidência a vulnerabilidade do consumidor. **Conclusão:** Com base neste estudo, foi possível refletir sobre a necessidade de garantir primeiramente que o consumidor não saia lesado e a imprescindibilidade de antes de qualquer ação contra empresas em meio à crise sanitária, manter a comunicação, buscar antes de tudo um diálogo para averiguar a possibilidade de uma melhor resolução entre as partes, sem o acionamento direto da justiça.

Palavras-chave: Direito do consumidor, COVID-19, pandemia e direito consumerista, problemas causados pelo coronavírus.

ABSTRACT

Objective: To perform an analysis with reference to the consequences in consumer relations resulting from the COVID-19 Pandemic and to precede procedures for identifying and resolving conflicts, in an attempt to minimize them. **Methodology:** It refers to an analysis of facts that have already occurred since the emergence of the coronavirus pandemic, using the Ex-post-Facto research methodology, as the main problems faced by consumers after the disease are surveyed. Based on books, articles and articles published on the internet. **Results:** Through analyzes carried out in the midst of the surveys carried out, it was possible to see that with the emergence of the pandemic, many consumers ended up being harmed and many suffering from abusive charges, breach of contract, and various disturbances in this consumerist relationship. Emphasizing consumer vulnerability. **Conclusion:** Based on this study, it was possible to reflect on the need to first ensure that the consumer is not harmed and the need to, before taking any action against companies in the midst of the health crisis, maintain communication, seek, above all, a dialogue to investigate the possibility of a better resolution between the parties, without the direct action of justice.

Keywords: Consumer law, COVID-19, pandemic and consumer law, problems caused by coronavirus.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
1 CAPÍTULO I – HISTÓRIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	13
1.1 FATOS IMPORTANTES SOBRE A DEFESA DO CONSUMIDOR.....	13
1.2 NECESSIDADE DA REGULAMENTAÇÃO CONSUMERISTA.....	13
1.3 PRIMEIROS REGISTROS.....	14
1.4 IMPLANTAÇÃO REGULAMENTAR.....	15
1.5 SURGIMENTO DO CDC NO BRASIL	17
1.6 LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.....	18
2 CAPÍTULO 2 – PANDEMIA CORONAVÍRUS.....	19
2.1 ORIGEM DO VÍRUS SARS-CoV-2.....	19
2.2 VACINAÇÃO.....	21
2.3 PASSAPORTES DE IMUNIDADE.....	21
2.4 ANÁLISE JURÍDICA - OBRIGTORIEDADE DA VACINAÇÃO.....	22
2.5 INCERTEZAS DA PANDEMIA.....	24
3 CAPÍTULO III - IMPACTOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	26
3.1 CANCELAMENTO DE PASSAGENS AÉREAS E PACOTES TURÍSTICOS.....	28
3.2 CANCELAMENTO DE EVENTOS, FESTAS E SHOWS.....	29
3.3 SUSPENSÃO DE ATIVIDADES EM ACADEMIAS DE GINÁSTICA.....	30
3.4 COBERTURA DE EXAMES E TRATAMENTOS PELOS PLANOS DE SAÚDE.....	30
3.5 AUMENTO ABUSIVO DE PREÇOS E SERVIÇOS.....	33
3.6 LIMITAÇÃO DE QUANTIDADE DE VENDAS DE PRODUTOS.....	35
3.7 EDUCAÇÃO A DISTANCIA – EAD.....	37
4 CAPÍTULO 4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	38

REFERÊNCIAS.....	40
------------------	----

INTRODUÇÃO

O coronavírus (COV), teve seu primeiro surgimento no ano de 1937, porém, o mesmo veio a se tornar conhecido em 2002 e 2003 devido ser responsável por uma síndrome respiratória aguda grave no ser humano, denominado SARS. A epidemia ocorrida na época foi responsável por diversos quadros de infecções graves no sistema respiratório inferior, os sintomas também eram febre constante, como também insuficiência respiratória.(1) Contudo, foi possível realizar o controle rapidamente da situação, como também só foram atingidos pelo vírus os seguintes países: China, Canadá e EUA(2)

Após quase 20 anos do surgimento do primeiro caso do vírus, o SARS-CoV-2, é o causador de um vertiginoso alastramento da doença a nível mundial. Em comparação, foi possível verificar que essa nova cepa do vírus tem um teor menor de letalidade, todavia, tem um potencial bem maior de disseminação da doença.

A mesma chegou a ser descoberta no mês de dezembro de 2019, foram relacionadas algumas pessoas que possuíam algo em comum: o Mercado Atacadista de Frutos do Mar da cidade de Wuhan, porém, até os dias de hoje não se tem uma resposta concreta de como surgiu essa doença.

Mesmo que o primeiro caso do CoV tenha ocorrido em 1937, não se tem dados a respeito desta nova cepa, muito menos das consequências causadas ao ser humano. Levando em consideração a classificação internacional da COVID-19 como pandemia, há necessidade de preparar e instruir os profissionais da saúde no combate contra essa doença.

Infelizmente, em meio a tanto caos e muitas incertezas, foi possível verificar que houve um grande aumento nas demandas relacionadas as relações consumeristas, as quais infelizmente estavam saindo lesados em suas relações de consumo e muitas das vezes não sabiam como proceder, devido nunca ter enfrentado uma situação desta magnitude. como também, os profissionais da área do Direito, visto que com tantos problemas ocorrendo em todo o mundo, os direitos pessoais acabam tendo prejuízos. Principalmente quando se trata dos direitos dos consumidores, já que muitos contratos acabaram não conseguindo ser cumpridos

devido a leis que foram implementadas, má fé do fornecedor como diversas situações adversas causadas pelo coronavírus.

Infelizmente, em meio a tanto caos e mares de incertezas, foi possível verificar que houve um grande aumento nas demandas relacionadas aos direitos dos consumidores, os quais infelizmente estavam saindo lesados em suas relações de consumo e muitas das vezes não sabiam como proceder, devido nunca ter enfrentado uma situação desta magnitude.

Por esse motivo, é um assunto que é de suma importância para ser discutido em nossa sociedade, por se tratar de uma novidade de grandeza absurda. Desde o início da Pandemia do coronavírus, médicos e pesquisadores batalham diariamente realizando testes e pesquisas em busca de uma cura definitiva dessa doença, como até mesmo buscar uma melhor maneira de combater e controlar.

Uma das primeiras medidas adotadas pelos órgãos de saúde e governamentais, foi a implementação do distanciamento social como forma de tentar conter o avanço desenfreado de contágio do COVID-19. Essa medida evita a aglomeração das pessoas, impondo no mínimo a distância de 1,5 metros por pessoa.

As mudanças trazidas pela pandemia, não afetou somente a área da saúde, mas diversas modificações no direito, em busca de acompanhar as necessidades da população. A rotina de todos sofreu uma grande conversão, diversas medidas provisórias foram lançadas e elaboradas conseguindo contemplar o Direito do Consumidor.

Através da Constituição Federal de 1988, foi constituído um diploma jurídico que regulamenta um dos direitos fundamentais o mesmo foi intitulado de Código de Defesa do Consumidor. Dessa maneira, o mesmo foi criado objetivando proteger a parte hipossuficiente da relação de consumo, que é o consumidor.

Grande parte da sociedade desconhece o fato que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) pressagia a transformação ou a retificação de cláusulas contratuais ante situações extraordinárias como por exemplo o de força maior, o qual se torne excessivamente oneroso, com base no artigo 6º do CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

Como esse artigo, existem decisões as quais estão sendo adotadas nesse período conturbado, as quais necessitam serem tomadas e muitas das vezes não sendo como espera o consumidor. Com a o COVID-19, foi cravada uma batalha entre proteção do elo mais fraco e as razões de força maior, porém, o direito segue se adequando em busca do melhor para cada caso concreto.

CAPÍTULO I – HISTÓRIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1.1 FATOS IMPORTANTES SOBRE A DEFESA DO CONSUMIDOR

Ao longo do tempo as relações consumeristas adquirem cada vez mais força, devido à grande facilidade que o consumidor possui de adquirir serviços ou produtos. De acordo com o crescimento excessivo do consumo, apareceram diversos problemas nessa relação.

Para encontrar uma dissolução para este problema, uma forma de proteger direitos foi concebida como uma forma de anteparo. Por isso, a Constituição Federal de 1988 se dedicou a promulgar obrigações nacionais, promovendo o direito fundamental dos cidadãos de possibilitar a proteção do consumidor perante a lei.

Com base nessa ideia houve o surgimento do Código de Defesa do Consumidor, visando proteger e resguardar os direitos nas relações de consumo.

Considerado uma grande conquista para o povo, o CDC se trata de uma regulamentação ordenada a qual respeita a vulnerabilidade do consumidor.

Após essas primeiras observações, fica claro que o objetivo deste capítulo é analisar as particularidades a respeito da proteção ao consumidor, bem como sua base histórica, definição das relações de consumo, do mesmo modo que realizar a análise do cenário contemporâneo, com o propósito de relacionar posteriormente com os conflitos causados pela Pandemia da COVID-19.

1.2 NECESSIDADE DA REGULAMENTAÇÃO CONSUMERISTA

Em tempos antigos, os compradores realizavam suas negociações diretamente com os artesãos, criando assim, uma relação comercial equilibrada entre os fabricantes e consumidores. A produção em massa, que descaracteriza a produção individual de produtos, acaba não permitindo mais que os consumidores estabeleçam relações pessoais com os produtores.

Mesmo com o passar do tempo, o capitalismo continua sendo o sistema dominante na sociedade. A ideia de acumular o capital é tão forte que a produção em grande escala está aumentando para garantir o comércio de classe mundial, estabelecendo assim uma nova forma de negociação.

O fato de os consumidores se tornarem estranhos para os fabricantes os impedem de barganhar e saber quais produtos estão tentando comprar. Nessa nova forma de relacionamento estabelecida, é inegável que os consumidores fiquem vulneráveis às diversas o consumidor.

Análises feitas ao longo do tempo levaram à percepção de que os consumidores são as partes mais vulneráveis na relação comercial. Ideias estas, que visam harmonizar a relação entre consumidores e fornecedores. Como pode ser visto nas palavras de Henry Ford, um dos maiores empresários da história mundial: "O consumidor é o elo mais fraco da economia; e nenhuma corrente pode ser mais forte do que seu elo mais fraco".

Diante dessas percepções, foi visto que era necessário impor arbitrariamente contratos e responsabilidade sobre os consumidores para regulamentar as relações de vendas, para evitar que fornecedores se utilizasse de uso indevido durante o processo de marketing, realizando propagandas enganosas, publicidade de produtos ou serviços que induzem os consumidores a partes ilusória das informações.

1.3 PRIMEIROS REGISTROS

Como algumas pessoas imaginam, a ideia de regular ações e obrigações que devem ser cumpridas durante e após o relacionamento com o consumidor não é novo. Portanto, foi possível encontrar algumas normas voltados à proteção do consumidor em um dos cadastros mais antigos de documentos jurídicos que conhecemos, o Código de Hammurabi.

Formulado pelo Rei Hammurabi (1728-1686 a.C.), o código tinha como princípio o "olho por olho, dente por dente". O Código de Hamurabi tinha legislação que regulamentava certas categorias de trabalhadores, incluindo médicos, veterinários, esteticistas, pedreiros e arquitetos.

Essas leis davam direitos e obrigações entre esses profissionais e aqueles que usam os seus serviços. Cito como exemplo cinco leis que determinavam responsabilidades impostas às partes envolvidas nas relações de consumo, de acordo com o Código de Hammurabi (Lei nº 229 a 233)

Lei nº 229 - Se um arquiteto constrói para alguém e não o faz solidamente e a casa que ele construiu cai e fere de morte o proprietário, esse arquiteto deverá ser morto.

Lei nº 230 - Se fere de morte o filho do proprietário, deverá ser morto o filho do arquiteto.

Lei nº 231 - Se mata um escravo do proprietário ele deverá dar ao proprietário da casa escravo por escravo.

Lei nº 232 - Se destrói bens, deverá indenizar tudo que destruiu e porque não executou solidamente a casa por ele construída, assim que essa é abatida, ele deverá refazer à sua custa a casa abatida.

Lei nº 233 - Se um arquiteto constrói para alguém uma casa e não a leva ao fim, se as paredes são viciosas, o arquiteto deverá à sua custa consolidar as paredes.

Embora diversos povos estivessem envolvidos em atividades comerciais desde os tempos antigos, poucos deles tiveram o direito de regulamentar essas atividades.

1.4 IMPLANTAÇÃO REGULAMENTAR

Com o surgimento da *IOCU – Organization of Consumers Unions* no ano de 1960, formada por entidades de cinco países: Austrália, Bélgica, Estados Unidos, Holanda e Reino Unido. No momento atual, a IOCU é intitulada como *CI – Consumers International*, sendo uma associação mundial de grupos de consumidores, que opera em 115 países em todos os continentes do mundo e integra mais de 220 associações de defesa do consumidor.

O Brasil é representado na Consumers International por IDEC- Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor e PROCON. Esta organização é endossada pela ONU – Organização das Nações Unidas.

Na data 15 de março de 1962, o presidente dos Estados Unidos John Fitzgerald Kennedy, enviou uma mensagem aos parlamentares de seu país tratando a respeito da proteção dos interesses e direitos dos consumidores. Afirmando que por definição somos todos consumidores e, portanto, formamos o maior grupo econômico e que mesmo sendo o único grupo importante, suas opiniões muitas das vezes não são ouvidas como deveriam. Reconhecendo assim o direito do consumidor.

Na mensagem, estabeleceu quatro pontos de grande importância para a garantia aos consumidores: Direito à segurança ou proteção contra a venda de produtos prejudiciais à saúde e à vida; Direitos à informação, incluindo aspectos gerais da publicidade e informações sobre o produto e seu uso; Direito de escolher, no combate ao monopólio e oligopólio, e na defesa da concorrência e da competitividade como fator benéfico para os consumidores; e o direito de ser ouvido na elaboração de políticas públicas em benefício próprio.

Para se perceber tamanha importância desta declaração para o movimento do consumidor, esta data foi denominado o Dia Internacional dos Direitos do Consumidor.

Avançando de acordo com esse entendimento, em 16 de abril de 1985 a Organização das Nações Unidas – ONU adota as resoluções que estabelecem diretrizes mundiais para políticas de proteção ao consumidor, enfatizando as vulnerabilidades que os consumidores apresentam em seus relacionamentos com fornecedores de produtos e serviços.

De acordo com o autor Filomeno, Op. cit. p. 6.

A Resolução 39-248, em última análise, traçou uma política geral de proteção ao consumidor destinada aos Estados filiados, tendo em conta seus interesses e necessidades em todos os países e, particularmente, nos em desenvolvimento, reconhecendo que o consumidor enfrenta, amiúde, desequilíbrio em face da capacidade econômica, nível de educação e poder de negociação. Reconhece, ainda, que todos os consumidores devem ter o direito de acesso a produtos que não sejam perigosos, assim como o de promover um desenvolvimento econômico e social justo, equitativo e seguro.

Nela, basicamente, encontra-se a preocupação fundamental de: proteger o consumidor quanto a prejuízos à saúde e segurança, fomentar e proteger seus interesses econômicos fornecer-lhe informações adequadas para capacitá-lo a fazer escolhas acertadas de acordo com as necessidades e desejos individuais, educá-lo, criar possibilidades de real ressarcimento,

garantir a liberdade para formação de grupos de consumidores e outras organizações de relevância, e oportunidade para que essas organizações possam intervir nos processos decisórios a elas referentes.

A resolução enfatiza especificamente as preocupações da Assembleia Geral das Nações Unidas em delegar aos estados a obrigação de desenvolver e aplicar suas próprias diretrizes para a proteção do consumidor e tomar medidas para garantir que essas regulamentações sejam cumpridas.

Durante o século XX, muitos países introduziram diretrizes de proteção ao consumidor para fornecer o equilíbrio e a harmonia dos contratos do consumidor com fornecedores de produtos e serviços.

O apoio ao consumidor, como supramencionado o qual é considerado parte vulnerável das relações de consumo, visa garantir o desenvolvimento saudável do mercado consumidor, que se expande de forma impessoal e indireta por meio de contratos de massa.

1.5 SURGIMENTO DO CDC NO BRASIL

No Brasil da década de 1970, os consumidores também eram considerados partes vulneráveis na proteção de seus direitos como parte integrante dessa relação voltada para o consumidor. Isso por causa do maior índice de inflação que o país já sofreu. Como por exemplo o Fusca, carro mais vendido da época, subiu 760% e os preços da gasolina, 5,412%

Após este incidente, várias autoridades de proteção ao consumidor surgiram na década de 1970 para proteger os consumidores de abusos no mercado de consumo.

Em 1975, Frederico Renato Motola fundou a Associação de Defesa dos Direitos do Consumidor (APC) em Porto Alegre.

Em 1976, no estado de São Paulo foi instituído um sistema estadual de proteção ao consumidor, agora intitulado PROCON. Na verdade, foi a primeira instituição oficial destinada a orientar consumidores em situações de conflito e facilitar o consenso nas relações de consumo.

Em 1977, o deputado federal Nina Ribeiro apresentou a primeira legislação para criar códigos de proteção ao consumidor.

Somente em 1988, quando a Constituição foi promulgada, é que os trabalhos para a promulgação da Lei de Defesa do Consumidor (CDC) foram retomados.

A partir de então, o estado foi obrigado a proteger os consumidores, em conformidade com o estabelecido no Artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 'O Estado promovera na forma da lei a Defesa do Consumidor'. Este princípio está acautelado no Artigo 4º do CDC, que estabelece uma política nacional de relações com o consumidor cujo principal objetivo é proteger os interesses econômicos dos consumidores.

Essa medida, que posteriormente se transformou na Lei 8.078/90, proporcionou aos consumidores apoio judiciário para defesa de suas demandas em juízo de abuso de consumo.

1.6 LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

A Lei 8.078/90 foi criada para estabelecer regras em busca de garantir o equilíbrio justo e a perfeita harmonia entre consumidores e fornecedores nas relações de consumo, considerada uma das conquistas mais importantes para a proteção do consumidor.

De acordo com (GARCIA, 2006, p. 03).

trata-se de um verdadeiro microssistema jurídico, em que o objetivo não é tutelar os iguais, cuja proteção já é encontrada no Direito Civil, mas justamente tutelar os desiguais, tratando-os de maneira desigual em relação aos fornecedores com o fito de alcançar a igualdade.

O CDC completou 31 anos de existência em 2021, e continua sendo apontado como um dos melhores do mundo.

Reconhecido mundialmente tem por objetivo estabelecer fundamentos básicos como a proteção da vida, saúde, segurança e educação relacionados ao

consumo, visando estabelecer padrões de proteção e defesa do consumidor, da ordem pública e da sociedade.

Este código foi implementado com o objetivo de garantir a integridade no relacionamento e a proteção do consumidor. Há várias considerações a serem avaliadas, a lista de fornecedores por exemplo, tem várias características física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, mas existe apenas um consumidor, mesmo que sejam equivalentes é um só.

CAPÍTULO 2 – PANDEMIA CORONAVÍRUS

2.1 ORIGEM DO VÍRUS SARS-CoV-2

A COVID 19 é uma infecção respiratória aguda causada pelo coronavírus (SARS-CoV-2), potencialmente grave, de elevada transmissibilidade e de distribuição global, sendo identificado em dezembro de 2019 após a eclosão de pneumonia sem explicação.

O mundo vem enfrentando os diversos males trazidos pela pandemia há 2 anos, e nesse período de tempo foi possível construir algumas verdades sobre o tema. Atualmente conseguimos identificar claramente os sintomas da doença, a síndrome clínica encontra-se bem desenhada, fazendo com que consigamos saber facilmente como se dá à doença excluindo assim a dúvida no momento de identificá-la. Temos precisão na informação de como usar os testes diagnósticos, sabemos hoje que não há nenhuma necessidade de após a confirmação de diagnóstico do Covid-19 ficar repetindo o teste sorológicos para a confirmação se já é IGG positivo, visto que não tem nenhum valor. O melhor marcador de cura e portanto de construção da imunidade protetora, é o tempo de doença. Após o início dos sintomas, em média de 10 à 14 dias o indivíduo não transmite mais, e já está imune.

Assim como diversas instituições internacionais a OPAS - Organização Pan-Americana da Saúde, dispõe de uma folha informativa a respeito da COVID-19, buscando dissipar cada vez mais as informações a respeito da doença:

A COVID-19 é uma doença infecciosa causada pelo coronavírus SARS-CoV-2 e tem como principais sintomas febre, cansaço e tosse seca. Outros sintomas menos comuns e que podem afetar alguns pacientes são: perda de paladar ou olfato, congestão nasal, conjuntivite, dor de garganta, dor de cabeça, dores nos músculos ou juntas, diferentes tipos de erupção cutânea, náusea ou vômito, diarreia, calafrios ou tonturas.

Qualquer pessoa pode pegar a COVID-19 e ficar gravemente doente. Para evitar a infecção, é fundamental se vacinar contra a COVID-19, com todas as doses necessárias, usar máscaras, higienizar as mãos e manter o distanciamento físico e os ambientes bem ventilados.¹

¹ Fonte: <https://www.paho.org/pt/covid19>

No ano de 2017, Bill Gates anunciava durante a Conferência de Segurança de Munique, na Alemanha, que era possível que uma pandemia pudesse matar 30 milhões de pessoas em menos de um ano,

Seja por um capricho da natureza ou pela ação de um terrorista, os epidemiologistas afirmam que um patógeno de movimento rápido no ar pode matar mais de 30 milhões de pessoas em menos de um ano. E, segundo eles, há uma probabilidade razoável de o mundo experimentar um surto nos próximos 10 a 15 anos.²

Afirmou inclusive, que não estaríamos preparados para enfrentar um problema como este, comparando uma pandemia à uma guerra.

Na data 11 de Março de 2020, a OMS – Organização Mundial da Saúde, anunciou a COVID-19 como uma pandemia. Nesta conjuntura, devido à alta prevalência do vírus e como se deu sua disseminação mundial, houve a alteração no status da doença. O primeiro caso a ser registrado na América Latina aconteceu no Brasil no dia 25 de fevereiro de 2020, anunciado pelo Ministério da Saúde do Brasil. Até a data desta redação, 25.11.2021, houve a confirmação de aproximadamente 260 milhões de casos confirmados e 6 milhões de mortes em todo o mundo. Nesta mesma data, no Brasil, houve a confirmação em torno de 22 milhões de casos confirmados e mais de 600 mil mortes, Fonte: Our World In Data.³

Como Gates previu, realmente não tem sido fácil para todos os profissionais que estão na linha de frente, para os pacientes que sofreram por causa da doença, como também para os familiares que acabam tendo perdas irreparáveis, como a vida de um ente querido.

2.2 VACINAÇÃO

² <https://forbes.com.br/colunas/2017/02/bill-gates-alerta-sobre-epidemia-que-vai-matar-mais-de-30-milhoes-de-pessoas/>

³ <https://news.google.com/covid19/map?hl=ptBR&mid=%2Fm%2F02j71&gl=BR&ceid=BR%3Apt-419>

Com o avanço da vacinação contra a covid-19 em partes do mundo, surge um debate polêmico: como governos e empresas vão lidar com as pessoas que se recusam a se vacinar?

Uma das medidas mais utilizadas é a criação de um passaporte imunológico, consistindo em um documento físico ou digital requerido para acessar lugares como estádios e teatros. Esta diretriz já é usada em vários níveis, por exemplo em países como Israel, Reino Unido e em algumas partes dos Estados Unidos. Outras decisões serão tomadas para vacinar as pessoas: alguns líderes dos governos e empresários já apontaram multas, demissões, redução de salários e cortes de benefícios a quem não aderir a vacinação.

Porém, parando para analisar, será que essas atitudes fazem sentido? E são corretas ao ponto de vista jurídico, ético, científico e humanitário? Após diversas pesquisas, é notável que não existem respostas fáceis para essa discussão.

2.3 PASSAPORTES DE IMUNIDADE

Uma das primeiras nações a buscar por adotar isso foi Israel, não é à toa que eles realizaram uma das campanhas de vacinação mais rápidas do planeta. Já em fevereiro de 2021, eles tinham instituído o chamado 'passe verde', se tratando de um documento necessário para entrar em centros comerciais, museus e eventos que era dado a todo mundo que tinha recebido as duas doses da vacina.

Países como Grécia, Reino Unido, França, Itália, Austrália, China, adotaram medidas parecidas. Muitas empresas também apresentaram limitações aos funcionários que não forem adeptos a vacina, incluindo a adição de multa, corte salarial e inclusive demissão.

Cabe dizer, que esses passaportes acabam sendo abordados nos Estados mais ricos, nesse meio tempo, países sem condições financeiras não conseguem nem ao menos amparar seus cidadãos mais suscetíveis, como a população idosa e os profissionais de saúde.

Especialistas afirmam que o passaporte irá segmentar em duas classes. Primeiro, a população vacinada, os quais ganham a liberdade para realizar viagens, labutar e levar a vida como bem quiser. Já do outro lado, teríamos os cidadãos não vacinados, os quais em sua grande maioria não tomaram sua dose devido à falta de investimentos na região o qual o mesmo se localiza, e não por ser uma decisão pessoal. Ou seja, esse segundo grupo acabaria que vivendo uma restrição da pandemia.

A OMS – Organização Mundial da Saúde, se posiciona contra a adoção de um passaporte de vacinação contra Covid-19. De acordo com sua porta-voz, Margaret Harris, afirmou em entrevista coletiva da ONU:

Nós, como a OMS, dizemos que, neste estágio, não gostaríamos de ver o passaporte de vacinação como um requisito para a entrada ou saída porque não temos certeza de que a vacina previne a transmissão

Existem todas essas outras questões, além da questão da discriminação contra as pessoas que não podem receber a vacina por uma razão ou outra⁴

Mesmo com os pontos positivos ou negativos, sabermos que esses passaportes da imunidade já se encontram em nosso meio e é complicado imaginar que os mesmos não estarão intrínsecos na sociedade em um futuro próximo.

2.4 ANÁLISE JURÍDICA - OBRIGATORIEDADE DA VACINAÇÃO

Fazendo uma breve análise jurídica a respeito da obrigatoriedade de vacinação da população, ou seja, forçar a imunização de cada indivíduo, encontra-se alinhada com uma decisão do STF – Supremo Tribunal Federal, prevista na Lei 13.979/2020:

Art. 3º Para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional de que trata esta Lei, as autoridades poderão adotar, no âmbito de suas competências, entre outras, as seguintes medidas:

⁴ <https://www.cnnbrasil.com.br/internacional/oms-nao-apoia-adocao-de-passaporte-de-vacinacao-contracovid-19-diz-porta-voz/>

III - determinação de realização compulsória de:

- a) exames médicos;
- b) testes laboratoriais;
- c) coleta de amostras clínicas;
- d) vacinação e outras medidas profiláticas; ou
- e) tratamentos médicos específicos;

Nesta decisão, os ministros discutiram se a vacinação no Brasil seria obrigatória ou não. Logo após ocorrer uma votação no plenário, chegou a decisão de que a vacinação seria obrigatória, entretanto, não seria compulsória. Ou seja, foi definido que é um dever do cidadão brasileiro ser adepto as doses, porém, o entendimento é que o poder público não pode imunizar nenhuma pessoa forçadamente. Ainda de acordo com o STF, a União, os Estados e os municípios, tem o poder de criar leis e decidir medidas afim de induzir que a população cumpra com o dever de tomar as doses da vacina.

Resumindo: ninguém é forçado a se vacinar, mas caso o cidadão opte por não fazer isso, estará assumindo consequências, como por exemplo, acabar sendo proibido de embarcar em voos, de ter acesso a repartições públicas e até mesmo de introduzir-se em lugares com potencial de aglomeração, como teatros, festas e cinema.

Vale ressaltar, que uma das principais estratégias de saúde coletiva é a vacinação, onde a decisão de cada indivíduo em receber ou não as doses, impacta diretamente toda a sociedade.

Um dos pontos que são de grande importância em meio a pandemia é a respeito da desigualdade na distribuição das doses. Não é legal requerer comprovativos de cidadãos os quais não tomaram a vacina devido não obter acesso a mesma. O governo analisa a questão da obrigatoriedade, juntamente com os órgãos de saúde, afim de buscar uma melhor solução para a sociedade.

2.5 INCERTEZAS DA PANDEMIA

A incerteza é um empecilho frequente o qual é comum na vida de todos, e acaba provocando inquietações e ansiedades. O fato de não conhecer o que possa ser que aconteça expressa não conseguir ter controle sobre as coisas.

Ainda existem muitas incertezas em relação a duração da proteção após receber a vacina, se será fundamental a distribuição de uma terceira dosagem a todo o mundo, como também, se as novas variantes do coronavírus são capazes de vencer os anticorpos.

No caso da saúde, ao se tratar de uma doença conhecida e estudada, é possível prever a quantidade de pacientes que um sistema de saúde receberá em um determinado período de tempo. Isso permite estimar a demanda por equipamentos, profissionais de saúde, suprimentos e muito mais. Na incerteza, você sabe que não tem dados suficientes para fazer previsões.

Além disso, no Brasil, ainda não se concretizou como os passaportes virariam instalados efetivamente. As perguntas que ficam são: Quem irá realizar a fiscalização assídua? Quais são os riscos da criação de documentos falsos de vacinação? Como asseverar que as empresas desempenhem a decisão? Mesmo com diversas pesquisas, nenhuma pessoa aparenta saber até este momento, a resolução para essas questões.

No entanto, a pandemia revelou muitos fatores novos e desconhecidos. Isso significa que, em curto prazo, pode impactar e colapsar sistemas de saúde com alta demanda de internação, inclusive unidades de terapia intensiva.

Em meio a tantos problemas voltados a doença, existem pessoas que conseguem lidar melhor com essa problemática, como também, tem pessoas que possuem mais dificuldade. O medo, é algo que nós já conhecemos, porém, o que estamos vivendo é um terror, o qual é um objeto sem conhecimento, principalmente porque o vírus é um inimigo que não vemos a olho nu.

O que podemos ter em mente é que nesse momento devemos esquecer as ilusões e idealizações que fazemos a respeito um do outro, e a respeito de nossa

própria existência. Devemos pensar no que nós temos de concreto e o que nós podemos fazer, não somente no reconhecimento do problema, mas continuar buscando formas criativas de lidar com isso. A medida que nós conseguimos reconhecer que estamos vivendo um grande problema, temos a oportunidade de pensar em o que podemos fazer.

Por mais que aparente estar chegando ao fim da pandemia, há um trabalho muito longo a ser realizado, tanto em ações como internamente, buscando dentro de nós, o que temos de positivo para ser utilizado nesse momento.

No início da doença, era comum que todos corresse para as televisões, fizessem pesquisas a respeito de conhecer cada vez mais o nosso inimigo, foi modificado drasticamente a rotina de cada cidadão, como citado inicialmente, nós não estávamos preparados para lidar com tamanho problema. O fato de ficar retido, recluso dentro de nossas casas foi algo muito difícil para toda a população, mesmo para aqueles que tem condições financeiras, casas confortáveis, facilidades ou a possibilidade de trabalhar remotamente, ainda sim foi árduo, porém, em busca de lutar pela nossa sobrevivência.

É importante tirarmos lições, aprendizados com tudo isso que foi enfrentado até os dias de hoje, como por exemplo a vivência em coletividade visto que está sendo tão exigidas por nós pensarmos no outro, e levarmos para as nossas vidas que podemos trabalhar melhor em conjunto.

Toda a população busca e necessita de uma saída, para que mesmo que seja aos poucos, possamos retornar ao cotidiano com mais segurança e torcendo que os resultados da vacina sejam positivos, diminuindo a taxa de transmissão e de mortes.

3 CAPÍTULO III - IMPACTOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Os impactos nas relações de consumo pelo corona vírus é um tema bastante relevante. Infelizmente estamos atravessando um momento que certamente marcará a nossa história, trazendo muitos reflexos nas relações do direito, especialmente nas relações de consumo, uma vez que diante de nossa vulnerabilidade ficamos expostos diariamente a uma série de questões ligadas a contratos de produtos e serviços.

Em relação a essa vulnerabilidade, de certa forma agravada nesse momento de crise, uma série de questões tem surgido em busca de tentar entender como deve se comportar o consumidor diante de obrigações, as quais já haviam assumido anteriormente em relações contratuais já celebradas e que fazem parte do dia a dia.

Diante dessa situação especial apresento um série de orientações e informações para a população, buscando trazer o debate e a contribuição positiva para essa discussão, visto que é sabido que muitos fornecedores acabam se aproveitando dessa situação excepcional afim de obter lucro muito além do que seria razoável. Estamos vivenciando um momento da nossa sociedade que vai deixar profundas transformações para todas as pessoas, um dos motivos de ser um assunto relevante a ser discutido e analisado os aspectos jurídicos ligados a relação de consumo.

Atualmente temos associações de defesa do consumidor, PROCON, órgãos de defesa de tutela coletiva, inclusive muitos desses órgãos tem atendimento presencial suspenso ou alterado nesse momento de crise. Figuras importantes para o direito brasileiro, acreditam que por esse motivo é muito importante que os advogados busquem privilegiar os meios de contato de solução extrajudicial, como por exemplo: A plataforma do www.consumidor.gov.br, aplicativos do PROCON em diversos estados, os quais fazem registros e encaminhamento de reclamações, são meios alternativos de solução de conflito.

Vale ressaltar, que é importante que se tenha a consciência que vários dos problemas que acontecem em meio a pandemia, não necessariamente tem uma ligação direta na conduta do fornecedor. Existem sim, situações as quais configuram

inclusive crime contra as relações de consumo, contra a economia popular, porém, uma série de questões são reflexos de um problema indesejado e imprevisível por todos, cujo os efeitos atingem a toda população de uma maneira muito forte, tornando assim algumas consequências inevitáveis.

Em condições gerais, a lei do consumidor privilegiou um modelo de tutela que reconhece a vulnerabilidade dos consumidores, sendo um princípio basilar das relações de consumo. Importante não confundir a vulnerabilidade com a hipossuficiência, que é uma característica que muitas vezes está presente na relação de consumo e que é fundamental aprofundar uma lei que trata daqueles que precisam de uma especial proteção.

A legislação consumerista busca uma espécie de harmonização de interesses, visto que os fornecedores tem que ter estímulos para investimento e desenvolvimento de produtos e serviços, dando assim opção ao consumidor de contratação e que traga para o mercado uma competição sadia na busca pelo lucro, conseqüentemente estimule a criação de empregos, pagamentos de tributos, melhoria na qualidade de produtos e serviços.

O direito do empresário, que deriva da livre iniciativa a qual está dentro da base constitucional na qual o CDC também está introduzida, são direitos assegurados pelo Artigo 170º da Constituição Federal de 1988, a qual trata da ordem econômica. Fazendo com que possamos enxergar que o Brasil é um país que optou pelo modo de atuação que privilegia a exploração adequada da livre iniciativa na busca do lucro, entretanto, diante de uma relação desigual é importante ter uma lei que irá intervir nas relações privadas quando houver algum tipo de abuso.

É uma legislação que tem que ser aplicada de uma maneira muito forte pois foi criada para proteger o vulnerável e que hoje em dia na situação em que estamos vivendo do Corona vírus há uma vulnerabilidade agravada, estamos passando por uma situação a qual o consumidor deve ser reconhecido como Hiper vulnerável, assim como reconhecido pela doutrina em julgados do STJ, sendo mais fácil ser encontrado uma situação de hiper vulnerabilidade em quesitos voltados a publicidade infantil, idosos ligados a planos de saúde.

3.1 CANCELAMENTO DE PASSAGENS AÉREAS E PACOTES TURÍSTICOS

Muitas pessoas passaram e ainda passam por esse problema visto que em razão da pandemia do COVID-19, muitos consumidores decidiram cancelar contratos celebrados com agências de turismo, devido não poder usufruir dos serviços ou perderam o interesse de realizar a viagem pois não desejam assumir o risco de utilizar um serviço que poderia trazer para elas uma consequência de contaminação. Então, qual o cenário que fica da manutenção ou alteração das obrigações dos contratos ligados a compras de pacotes turísticos, de eventos, festas e de passagens aéreas. Importante lembrar, que essa crise veio tendo um crescimento escalado, a cada dia acaba que surgindo novos fatos.

Existem certos contratos que não podem ser cumpridos por fatos que são completamente fora do controle do empresário. Existem alguns países que criaram barreiras sanitárias as quais impedem a circulação de pessoas através de transporte aéreo, ou seja, se tem uma ordem do governo do país de destino que impede a possibilidade de utilização daquele serviço.

Diferente da situação do início da Pandemia, em que se tinham locais que eram foco desse problema, como por exemplo tínhamos a Itália, França, Espanha, entre outros países, os quais fizeram com que alguns países comesçassem a fechar os voos, tomarem medidas que impediam a livre circulação. Fazendo com que tirasse o poder de decisão do consumidor e do fornecedor.

Então diversos fatores fizeram com que o consumidor chegasse a ideia de cancelar contratos, cabendo ao fornecedor como as companhias aéreas, hotéis, plataformas de vendas de produtos devam assegurar ao consumidor que não deseja a remarcação futura sem custo adicional ou utilização do crédito para outra contratação de serviço futuro, que seja dada a esses consumidores a possibilidade de devolução integral dos valores pagos em razão de que o consumidor não deve ser punido com a perda total de valores ou a imposição de multas que representam uma retenção de uma grande parte do valor pago.

O ideal nesse cenário de pandemia o consumidor deve ter direito de pedir a remarcação para data futura, sem custo adicional e na impossibilidade disso

acontecer poder pedir a restituição integral da quantia paga, pois trata-se de um fato extraordinário, realizando uma negociação adequada, fazendo com que indiretamente os fornecedores que realizam esse tipo de tratativa com o cliente, acaba ganhando uma credibilidade, uma força de mercado mais elevada fidelizando assim os clientes posteriormente.

O governo chegou a editar uma medida provisória 925, que dispõe sobre uma possibilidade de negociação dos valores envolvidos no contrato, na hipótese de cancelamento, ou seja, se um consumidor quiser cancelar essa passagem por não desejar manter o contrato para uso futuro, o mesmo poderá solicitar o dinheiro de volta, cabendo as companhias realizar a restituição do valor mediante parcelamento com pagamento de até 12 parcelas da data da viagem.

3.2 CANCELAMENTO DE EVENTOS, FESTAS E SHOWS

No início da Pandemia da COVID-19, diversos eventos e festividades foram cancelados, pensando num bem maior, que são as vidas das pessoas. Passamos e ainda estamos em um momento de profunda transformação, e muitos desses acontecimentos ocorreram devido a tantas incertezas que existe perante o desconhecido. Esses serviços não abriram possibilidade de manutenção visto que como citado acima, trata-se da vida dos envolvidos, cabendo a muitos indivíduos terem que balancear os princípios e ponderar o que deve ser sobreposto em busca da solução do caso concreto.

Por mais que em muitos desses ingressos, conste a menção no seu verso de que “a organização do evento não se responsabiliza por cancelamentos decorrentes de problemas climáticos” ou “reagendamentos para uma data futura devido a problemas com o clima, não sendo devolvido em hipótese nenhuma o valor de inscrição”, sabemos que o consumidor não deu causa ao cancelamento, não sendo uma falta unilateral do consumidor, ou seja, aceitar esses tipos de cláusulas em meio à Pandemia acaba sendo abusivo qualquer tipo de penalidade ao consumidor pelo direito de pedir a rescisão contratual caso o mesmo não deseje manter o contrato futuramente.

Muito embora o fornecedor não pudesse ser obrigado a pagar indenização por dano moral ou material, em razão desse cancelamento, os valores relativos desses ingressos adquiridos devem ser restituídos. Por mais que muitos possam alegar que o fornecedor talvez tivesse um prejuízo muito grande ao restituir o consumidor, temos que analisar que esse fato está dentro do risco do empreendimento. Vale ressaltar que cabe análise de cada caso, visto que há eventos que já houveram gastos comprovados, e aí o ideal é que o consumidor busque pela utilização em um momento posterior, visando uma forma de resolução extrajudicial desse problema.

3.3 SUSPENSÃO DE ATIVIDADES EM ACADEMIAS DE GINÁSTICA

Muitas pessoas do Brasil, contratam serviços de academias como pilates, ginástica, musculação, em busca de manter uma boa estética como também como um meio de cuidar da própria saúde. No momento mais grave da pandemia essas foram uma das atividades que não puderam ser mantidas sem prejuízo à proteção da saúde das pessoas. Diversas cidades tiveram decretos e normas jurídicas que impediram o funcionamento.

Foi estabelecido que as academias que fecharem as portas por causa da pandemia do Corona vírus não poderão cobrar mensalidades dos alunos. Enquanto as atividades estiverem suspensas. Na Paraíba, essa decisão se deu por meio de decretos, os quais eram lançados temporariamente, como por exemplo o DECRETO Nº 41.323 DE 02 DE JUNHO DE 2021, o qual estabelecia prevenções de contágio pelo COVID-19.

Algumas academias adotaram a prática de trancar a matrícula, sendo assim, esse período suspenso será adicionado após o término da suspensão.

3.4 COBERTURA DE EXAMES E TRATAMENTOS PELOS PLANOS DE SAÚDE

Acabou sendo um dos temas mais delicados em meio a pandemia, devido à resistência, muitas vezes injustificada, dos planos de saúde em realizarem procedimentos necessários aos exames e testes de detecção do Corona vírus ou mesmo situações que demandam uma internação médica. Alguns planos tentaram alegar que existia uma cláusula genérica visto que seria um problema de pandemia, de escala mundial, onde fugiam dos limites das obrigações contratuais.

Vale ressaltar que no Brasil, temos a questão da saúde suplementar, onde os planos de saúde são regidos pela Lei do consumidor, devido ser um contrato de consumo. Temos a Lei dos Planos de Saúde (9.656/1998), que trata dos planos de saúde suplementar que forem contratados a partir de 02/01/1999, aos idosos podemos citar o Estatuto do Idoso Lei (10.741/2003), em vigência desde 1º de janeiro de 2004, que impede, em seu artigo 15, §3º, que o idoso seja discriminado nos planos de saúde, sendo um conjunto de normas jurídicas que dialogam em busca da defesa do consumidor.

O consumidor do plano de saúde acaba tendo uma vulnerabilidade agravada, sendo considerado hipervulnerável, penso que ninguém contrata um plano de saúde com interesse de utiliza-lo, é um tipo de contrato que acabamos pagando e esperando que não tenhamos tanto uso. Muitas das vezes o pagamento que acabamos realizando com o plano de saúde é uma das despesas principais que uma pessoa tem, é feita toda uma programação para incluí-la em meios as despesas “normais” e projeta ao longo do tempo uma possibilidade de manter esse contrato.

Foi causado um grande transtorno a muitos brasileiros, onde o plano de saúde não cobria o exame do Covid-19, alegando que no rol de procedimentos obrigatórios na ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar, não constam esses procedimentos.

Considerando que o médico é o senhor do tratamento, e esse é médico do plano o qual conhece o paciente, e o mesmo determina um procedimento o plano não deveria recusar aquele atendimento quando embasado num laudo médico circunstanciado, então uma cláusula contratual não deveria limitar tempo de internação ou local onde o procedimento será feito, melhor técnica terapêutica na busca pelo melhor resultado para o paciente.

Em razão desse questionamento que se teve sobre a obrigação ou não de cobertura, o que para muitos já deveria ser obrigado a cobrir quando tivesse uma recomendação médica, com laudo médico circunstanciado, independentemente do tipo de plano ele deve garantir o exame para todas as pessoas sem custo, se é uma segmentação ambulatorial, então o tratamento é para testes e emergência ou até na segmentação hospitalar (onde as pessoas contratam com o direito de internação), ou seja, se foi contratado um plano de saúde o exame já é garantido, podemos ter como base na Resolução Normativa nº 259/2011:

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) alterou a Diretriz de Utilização (DUT) para realização do exame Pesquisa por RT-PCR, utilizado para o diagnóstico da Covid-19. Desde a entrada em vigor do novo Rol de Procedimentos, no dia 01/04, as solicitações médicas que atendam às condições estabelecidas na DUT devem ser autorizadas pelas operadoras de planos de saúde de forma imediata. A medida busca agilizar a realização desse tipo de exame, considerado o mais eficaz para identificar e confirmar o vírus da Covid-19 no início da doença.

Até então, a diretriz para realização do exame não tinha essa exigência. Com isso, os planos de saúde poderiam demorar até três dias úteis para garantir o atendimento, de acordo com a normativa que estabelece os prazos máximos para a garantia de atendimento (RN nº 259/2011).⁵

A recusa de cobertura do exame quando devidamente indicado pelo médico, tendo também os sintomas específicos, deverá ser caracterizado como uma prática abusiva de acordo com a Redação dada pela Lei nº8.884, de 11.6.1994 em seus Artigos. 39 IV e V:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.

Visto que coloca o consumidor em uma posição de desvantagem exagerada. Talvez se prevalecendo da ignorância ou necessidade médica do consumidor pra poder impingir eventual cobrança, alegando impossibilidade de realizar o exame ou até ausência de previsão contratual. Caso venha haver alguma cláusula contratual

⁵ <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/covid-19/planos-de-saude-autorizacao-para-teste-de-covid-19-deve-ser-imediata>

que exclua especificamente, é visto como nula de pleno direito, então de acordo com o Art. 51, IV do Código de Defesa do Consumidor, ele retira a validade de uma cláusula contratual nesse sentido.

Caso algum consumidor vier a pagar por esses exames que forem colocados, ele terá o direito ao cancelamento da cobrança, caso não tenha efetivamente realizado o pagamento ou a devolução do dobro do valor cobrado do modo que há ausência de boa-fé, e por si só já justificaria a devolução em dobro. Vejo como meio eficaz de combate a tentativa de obtenção de vantagem indevida, com base no art. 42 do CDC:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Para finalizar o entendimento, os planos de saúde são obrigados a cobrir os exames para testar o corona vírus, não só porque consta no rol obrigatório de procedimentos da ANS, como também se caracteriza como uma obrigação médica derivada do encaminhamento médico adequado.

3.5 AUMENTO ABUSIVO DE PREÇOS E SERVIÇOS

Foi um dos pontos que mais chamaram a atenção da população, onde foi possível constatar uma mudança no preço das mercadorias nesse momento de crise. Especialmente nos produtos que compõem cesta básica ou os que de alguma maneira são de uso essencial ao combate e prevenção de doenças. Infelizmente em situações de crise alguns fornecedores tentam se aproveitar da sua posição dominante na sua relação contratual, para poder tentar ter vantagem indevida, visando aumentar sua margem de lucro de maneira desmedida.

Importante apontar nesse primeiro momento que tirando as questões de serviços ou produtos regulados, quando o governo que determina a fixação de preço como por exemplo os transportes públicos que devem ser assegurados de forma

contínua, adequada e segura aos consumidores. Fora isso no mundo econômico, o preço é o reflexo da menor ou maior procura das pessoas, é natural que custe mais caro, coisas que se tenha muita procura.

Existem mecanismos no meio do consumidor que entendem ser abusiva uma conduta que sem justa causa, sem comprovada necessidade, faça produtos aumentarem de maneira excessiva. Seria uma forma de exigir do consumidor um vantagem manifestamente excessiva, colocando o consumidor em uma posição de desvantagem exagerada, como também pode configurar um aumento arbitrário dos preços que gera conseqüentemente um lucro de maneira desmedida, abusando assim do direito.

Temos um ato ilícito clássico, que se dá como base o Art. 186. Do Código Civil de 2002 - "Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito." Ou seja, um prejuízo que tenha sido causado por uma maneira de agir ou uma omissão de quem tinha direito de agir e nada fez, o qual desrespeitando o direito de alguém traz um prejuízo. Sempre terá a obrigação de reparar integralmente o dano, de acordo com o Art. 927 do Código Civil de 2002, (princípio da reparação integral).

Pode ser considerado um abuso do direito de precificação, quando as pessoas aumentam em momentos de crise especialmente itens de uso essenciais, o preço de maneira absurda.

Como exemplo na pandemia, tivemos o aumento excessivo no preço do álcool em gel, inclusive um dos meios estimulados para tentar prevenir o contágio do Corona Vírus, por meio da higiene pessoal, como também o valor das máscaras cirúrgicas, determinados medicamentos que combatem os primeiros sintomas. Então o mercado percebeu que alguns fornecedores que diante da grande necessidade de clientes comprarem, aumentaram o preço absurdamente. Tiveram preços que sofreram alteração de mais de 4000%, de acordo com matéria divulgada pelo G1 na data 08/04/2020:

Hospitais registram aumento de até 4.000% no preço de máscaras por causa do corona vírus

Alta demanda pelo produto - já escasso em vários pontos de venda - fez preço disparar. Peça que saía a R\$ 0,09 está sendo adquirida por R\$ 4,30.⁶

Sendo assim, esse aumento exagerado sem comprovação de que ele é originado de repasses de custos maiores daquele mesmo produto, configura um abuso do direito com base na nossa legislação clássica civil, Art. 187, CC. Como também configura-se prática abusiva a luz do Art. 39, CDC, podendo também se configurar como crime contra a ordem econômica e as relações em geral do mercado.

Há inclusive campanhas organizadas pelo PROCON de diversas cidades, em busca de combater e conscientizar a respeito dos abusos sofridos pelos consumidores.

Procon, Ministério Público, Comissão de Defesa do Consumidor e Associações Cíveis estão monitorando o aumento abusivo dos preços intervenção no mercado para coibir abusos, estão tendo uma atitude coordenada para poder denunciar esse tipo de questão.

3.6 LIMITAÇÃO DE QUANTIDADE DE VENDAS DE PRODUTOS

Um dos pontos muito importante a ser citado é em relação a limitação da quantidade de compras de determinados produtos imposta ao consumidor.

Em geral seria uma prática abusiva, visto que estaria indo contra o art. 39, II do CDC, onde impõe ao fornecedor a obrigatoriedade de atender a demanda do consumidor na exata medida de suas disponibilidades de estoque, entretanto, uma interpretação reversa dele seria: você pode limitar a quantidade de venda que você tem em estoque em busca de beneficiar o maior número de clientes possíveis, eliminando o atravessador, que poderia comprar quantidades incompatíveis com o próprio uso, para poder revender a preços mais caros.

⁶ <https://g1.globo.com/go/goias/noticia/2020/04/08/hospitais-registram-aumento-de-ate-4000percent-no-preco-de-mascaras-por-causa-do-coronavirus.ghtml>

Ou seja, a limitação se torna válida desde que a mesma seja bem informada e cujo a quantidade de fato reflita numa quantia suficiente de compra e não para um atravessador. Quando se compra em muitas quantidades impede que outras pessoas não tenham acesso aos produtos, e nesse período de tanta dificuldade é importante pensarmos coletivo, abraçarmos um movimento mais solidário, deslocar o eixo do “eu” para o “nós”.

3.7 EDUCAÇÃO A DISTANCIA – EAD

Foi criada uma portaria nº 343/20 MEC, a qual autoriza a substituição das disciplinas presenciais, inclusive as que já estão em andamento, por aulas que utilizem meios e tecnologia de informação e comunicação:

PORTARIA Nº 343, DE 17 DE MARÇO DE 2020

Art. 1º Autorizar, em caráter excepcional, a substituição das disciplinas presenciais, em andamento, por aulas que utilizem meios e tecnologias de informação e comunicação, nos limites estabelecidos pela legislação em vigor, por instituição de educação superior integrante do sistema federal de ensino, de que trata o art. 2º do Decreto nº 9.235, de 15 de dezembro de 2017.

O período dado foi de 30 dias prorrogáveis, visto que as medidas são tomadas em busca de tentar controlar o que acontece no momento, no agora. Ao longo dos próximos meses, outras tantas situações podem acontecer, várias possibilidades.

A educação muitas vezes é um dos principais investimentos feitos pela população, então, no caso de deixar de realizar o pagamento mesmo tendo a condição de pagar se coloca em risco a manutenção do estabelecimento. Nesta situação, quem acaba saindo prejudicado é o aluno que não obterá os profissionais à disposição, até mesmo a qualidade que habitualmente costumava ser tratado.

Quando se há a possibilidade de pagamento, é um dos principais investimentos para se ter a manutenção, sacrificando muitas vezes outros como por exemplo alguns tributos, serviços, já havendo uma regra excepcional para esse momento. Agora, quando se trata de uma situação de comprovada impossibilidade,

dessa forma o Direito do consumidor tem instrumentos que devem ser utilizados na busca pelo bem comum, naquilo que for razoável, no que não é abusivo.

Nos casos onde a instituição esteja cumprindo com as recomendações do Ministério da Educação – MEC, ficam resguardado contra possíveis inquéritos, visto que nos casos do estabelecimento esteja cumprindo com sua carga horária, por mais que esteja sendo por Ensino a Distância – EAD, mas sua prestação de serviço continua acontecendo.

Como por exemplo neste caso específico, onde no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte – TJRN, houve uma concessão de uma tutela antecipada que daria a um estudante o direito de ter uma moratória, uma possibilidade de não pagar suas mensalidades por um período de 6 meses. Nesta situação, se teve o entendimento da Desembargadora Judite Nunes, da 2ª Câmara Cível do TJ, a mesma entendeu que não haveria essa possibilidade, visto que essa suspensão de pagamento não encontraria base jurídica concreta que se sustentasse nos limites do caso concreto. De acordo com a decisão que acabou caçando a liminar deferida anteriormente:

“A decisão de suspender o pagamento das mensalidades, além de prematura, não tem o condão de restabelecer equilíbrio contratual ou mesmo de gerar “solidarização de prejuízos”, pelo menos neste momento, podendo, pelo contrário, contribuir para a formação de efeito cascata capaz de inviabilizar, a curto ou médio prazo, a própria sobrevivência da instituição, o que não traria nenhum benefício futuro ao autor da demanda e demais estudantes.”⁷

O entendimento que deve ser intrínseco a todos é que a situação é complicada para a população em geral, é enfrentado pela sociedade um momento excepcional, de dificuldade onde todo mundo acaba tendo algum tipo de perda. Não há a possibilidade de se exigir a manutenção desses serviços em que fosse adequado para todos sob pena de acabar criando um risco sistêmico, tendo um problema com consequências muito piores, um verdadeiro efeito cascata, o qual os profissionais que estão ali vinculados perderiam seus empregos não teriam condições por exemplo de se ter uma renda de subsistência, não honrariam outros

⁷ <https://justicapotiguar.com.br/index.php/2020/04/07/tj-derruba-liminar-que-suspendia-pagamento-de-mensalidades-de-aluno-da-unp-durante-pandemia/>

compromissos financeiros, entre diversos problemas que podem ser acarretados por uma só decisão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente trabalho final de curso, foi possível sistematizar conhecimentos a respeito das principais consequências e dificuldades sofridas por toda população consumerista, diante da pandemia do COVID-19. Em síntese, entendemos que a doença acabou afetando todos os setores, impossível seria sair ileso mesmo após tantos problemas.

Como também, é sabido que ocorreram diversas manobras em busca de ganho excessivo em cima do consumidor, vários dos direitos acabaram sendo desrespeitados e como o Código de Defesa do Consumidor vem contribuindo para o enfrentamento dessas adversidades causadas pela doença, a qual já é considerada uma das maiores fatalidades de saúde pública enfrentadas pela população mundial nas últimas décadas.

Foram observados em quais aspectos os direitos foram infringidos, às práticas mais comuns recebidas pelos clientes, o sofrimento enfrentado por todos os cidadãos, formas eficazes de dar um fim a doença, vacinação e exigências impostas pelos governos. Assim sendo, quais os devidos cuidados e atenções a serem tomados, visto que o consumidor é o lado mais vulnerável da relação de consumo.

É aconselhado que a maioria das demandas busquem ser tratadas primeiramente com diálogo e acordo entre as partes, mesmo que os tribunais estejam ao dispor da população para receber qualquer tipo de ação, visando não sobrecarregar e congestionar ainda mais o nosso poder judiciário, visto que é uma quantidade excessivamente alta de causas a serem resolvidas.

Em conclusão, vale ressaltar, que quando as ações são adotadas em conjunto, os benefícios tendem a ser maiores para todos os cidadãos, diminuindo imensamente as complicações impostas pela pandemia do coronavírus. Por fim, independente dos desafios que a Covid-19 estabeleça para a nossa sociedade, nosso CDC estará sempre em busca de uma melhor solução para resguardar os consumidores de quaisquer injustiças.

Com a cooperação, é possível caminhar em busca de uma sociedade mais justa, correta, é possível verificar que a sociedade pode e deve sair da situação de pandemia bem mais fortalecido, mas com condições que podem guiar a

reconstrução de um novo direito, de uma nova sociedade, mais justa, mais participativa e que os consumidores tenham efetivamente regras jurídicas que defendam verdadeiramente os seus interesses.

REFERÊNCIAS

CELSO NETO, João. A Sobrecarga do Poder Judiciário. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 6, n. 51, 1 out. 2001. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/2096>>. Acesso em: 03 nov. 2021.

BRASIL, Cristina Indio do. FGV: mais pobres sofrem maior impacto na pandemia, Rio de Janeiro, 09 set. 2021. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2021-09/fgv-mais-pobres-sofrem-maior-impacto-na-pandemia>>. Acesso em: 15 nov. 2021

OMS não apoia adoção de passaporte de vacinação contra covid-19, diz porta-voz. CNN Brasil, 2021. Disponível em: < <https://www.cnnbrasil.com.br/internacional/oms-nao-apoia-adocao-de-passaporte-de-vacinacao-contracovid-19-diz-porta-voz/>>. Acesso em: 15 nov. 2021

BRASIL. Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13979.htm>. Acesso em: 04 dez. 2021.

FOLHA informativa sobre COVID-19. OPAS, 2021. Disponível em: < <https://www.paho.org/pt/covid19>>. Acesso em: 07 dez. 2021.

CORONAVÍRUS (Covid-19). Google Notícias, 2021. Disponível em: < <https://news.google.com/covid19/map?hl=pt-BR&mid=%2Fm%2F02j71&gl=BR&ceid=BR%3Apt-419>>. Acesso em: 29 nov. 2021.

GATES alerta sobre epidemia que matará mais de 30 milhões de pessoas. Forbes, 2017. Disponível em: < <https://forbes.com.br/colunas/2017/02/bill-gates-alerta-sobre-epidemia-que-vai-matar-mais-de-30-milhoes-de-pessoas/>>. Acesso em: 17 nov. 2021.

PLANOS de saúde: autorização para teste de Covid-19 deve ser imediata. Gov.br Ministério da Saúde, 2021. Disponível em: < <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/covid-19/planos-de-saude-autorizacao-para-teste-de-covid-19-deve-ser-imediatea>>. Acesso em: 05 dez. 2021.

TÚLIO, Sílvio. Hospitais registram aumento de até 4.000% no preço de máscaras por causa do coronavírus. G1, 2020. Disponível em: < <https://g1.globo.com/go/goias/noticia/2020/04/08/hospitais-registram-aumento-de-ate-4000percent-no-preco-de-mascaras-por-causa-do-coronavirus.ghtml>>. Acesso em: 05 dez. 2021.