IV ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

DIREITO PENAL, PROCESSO PENAL E CONSTITUIÇÃO I

LUIZ GUSTAVO GONÇALVES RIBEIRO

ALCEU DE OLIVEIRA PINTO JUNIOR

Copyright © 2021 Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte deste anal poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria – CONPEDI
Presidente - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC – Santa Catarina
Diretora Executiva - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - UNIVEM/FMU – São Paulo
Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa – Pará
Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG – Goiás
Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos – Rio Grande do Sul
Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio – Rio de Janeiro
Vice-presidente Nordeste - Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR – Ceará

Representante Discente: Prof. Dra. Sinara Lacerda Andrade – UNIMAR/FEPODI – São Paulo

Conselho Fiscal:
Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara – ESDHC – Minas Gerais
Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM – Rio de Janeiro
Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho – Ceará
Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva – UFS – Sergipe
Prof. Dr. Valter Moura do Carmo – UNIMAR – São Paulo
Secretarias
Relações Institucionais:
Prof. Dra. Daniela Marques De Moraes – UNB – Distrito Federal
Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM – São Paulo
Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie – São Paulo
Comunicação:
Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali – Rio Grande do Sul
Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB – Paraíba
Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro - UNOESC – Santa Catarina
Relações Internacionais para o Continente Americano:
Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA – Bahia
Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM – Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA – Maranhão
Relações Internacionais para os demais Continentes:
Prof. Dr. José Barroso Filho – ENAJUM
Prof. Dr. Rubens Beçak - USP – São Paulo
Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba – Paraná
Eventos:
Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec – Minas Gerais
Profa. Dra. Cinthia Obladen de Almendra Freitas - PUC – Paraná
Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS – Mato Grosso do Sul

Membro Nato – Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa – UMICAP – Pernambuco

---

D597

Direito penal, processo penal e constituição I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Alceu de Oliveira Pinto Junior; Luiz Gustavo Gonçalves Ribeiro – Florianópolis: CONPEDI, 2021.

Inclui bibliografia
ISBN: 978-65-5648-415-0
Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações
Tema: Constitucionalismo, desenvolvimento, sustentabilidade e smart cities.

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Direito penal. 3. Processo penal. IV Encontro Virtual do CONPEDI (1: 2021 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34

CONPEDI

Conselho Nacional de Pesquisa
e Pós-Graduação em Direito Florianópolis
Santa Catarina – Brasil
www.conpedi.org.br

IV ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

DIREITO PENAL, PROCESSO PENAL E CONSTITUIÇÃO I

Apresentação

Ainda saudosos do calor humano proporcionado pelos encontros presenciais do Conpedi, porém nos valendo da tecnologia para virtualmente congregar juristas de todo o País, reunimos, numa tarde de sexta-feira da primavera brasileira, no intuito de discutir questões ecléticas sobre o Direito Penal e o Processo Penal sob a égide da Constituição Federal de 1988. Os textos doravante apresentados qualificam-se pela profundidade e pela qualidade, o que foi o norte dos debates encetados e desenvolvidos no âmbito do Grupo de Trabalho Direito Penal, Processo Penal e Constituição I, por ocasião do IV Encontro Virtual do Conpedi.

Foram os seguintes os assuntos discutidos e que ora compõem, em textos, o livro:

- "A ação penal de iniciativa pública condicionada no crime de estelionato: a retroatividade da representação como critério de prosseguibilidade das ações penais em curso perante as garantias constitucionais", em que o objetivo do estudo é analisar as alterações promovidas pela Lei 13.964/2019, conhecida como lei do pacote anticrime, no tocante a ação penal do crime de estelionato, a qual se tornou de iniciativa pública condicionada à representação, ressalvadas as exceções legais. Os autores, entretanto, chamam atenção para o fato de que surgiram questionamentos acerca da retroatividade da lei penal, os quais apresentaram divergências doutrinárias e entendimento diferenciado pelos Tribunais Superiores.

- "A proteção na sociedade de risco e o direito penal de garantia". No texto aborda-se os problemas enfrentados pelo Direito Penal na proteção das demandas originadas na sociedade de risco e aqueles pela ciência criminal nos litígios originados na sociedade de risco. Após, apresentam-se alguns dos conflitos estruturais internos do Direito Penal diante das novas exigências sociais e, por fim, expõem-se algumas correntes existentes sobre a utilização do Direito Penal no gerenciamento dos novos riscos, concluindo-se pela possibilidade da intervenção penal na proteção dos riscos e segurança social, desde que respeitados os princípios limitadores do poder punitivo estatal e as garantias do Estado Democrático de Direito.

- "A reabilitação criminal da pessoa jurídica: desafios à efetiva sujeição penal dos entes morais na ordem jurídica nacional". O estudo analisa a possibilidade de reabilitação criminal da pessoa jurídica, a partir do método indutivo e de pesquisa qualitativa e descritiva. À

mingua de previsão específica de reabilitação para os entes morais, conclui-se pela integração do ordenamento pela analogia. O tratamento das inabilitações dos falidos pela Lei 14.112/20 é paradigma. A pessoa jurídica tem um patrimônio moral legítimo e intangível, por representar outra dimensão das personalidades das pessoas físicas que a integram. Essa perspectiva, alinhada à deontologia depuradora da reabilitação, justifica a integração do sistema pela analogia, favorecendo o reemprendedorismo e os benefícios sociais da atividade econômica.

- "A revista vexatória na jurisprudência do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul à luz da perspectiva de gênero". O artigo tem como objetivo verificar de que forma as revistas íntimas constituem uma violação de direitos humanos, a partir de pesquisa jurisprudencial no Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Adota-se o método dialógico de abordagem, mobilizando-o com revisão bibliográfica e análise de julgados. Conclui-se que a prática da revista íntima viola princípios constitucionalmente previstos, como o da dignidade da pessoa humana, da intimidade e da pessoalidade da pena. Na análise jurisprudencial, referente ao ano de 2019, verificou-se dois posicionamentos diferentes sobre a revista íntima entre as Câmaras Criminais do Tribunal de Justiça gaúcho.

- "A superlotação das penitenciárias brasileiras: uma violação ao princípio da dignidade da pessoa humana do preso". Neste trabalho objetiva-se discorrer acerca da atual situação do sistema penitenciário brasileiro, visando elencar possíveis soluções a fim de amenizar os problemas enfrentados. Através da pesquisa bibliográfica, é apresentado o papel da pena, evidenciando a violação aos princípios da dignidade humana do preso, a humanização e legislações vigentes, frente à situação degradante das penitenciárias brasileiras. Aborda-se a questão da privatização do sistema penitenciário como uma possível solução, a qual, somada a outras medidas, como, por exemplo, a atuação mais efetiva do Estado, inserção de políticas públicas, poderão amenizar os problemas enfrentados atualmente.

- "A tutela penal dos interesses metaindividuais nos crimes contra o sistema financeiro nacional". O texto discute a intrincada questão dos bens e interesses jurídico-penais tutelados na Ordem Econômica Nacional, cujo fundamento encontra-se na Constituição Federal. O bem jurídico constitui o elemento nuclear do tipo penal, sua razão de ser, sendo a principal razão para se admitir a intervenção estatal no exercício de seu poder-dever de punição. Os objetivos principais do trabalho giram em torno dos bens e interesses tutelados nos crimes contra o Sistema Financeiro Nacional, especificamente a Lei nº 7.492/1986, sem deixar de apontar eventuais lacunas e deficiências que estariam a exigir a atuação legiferante do Estado.

- “Direito penal do inimigo e prisão preventiva: crise da técnica processual penal.” A pesquisa propõe identificar a presença dos elementos da teoria do Direito Penal do Inimigo no ordenamento jurídico brasileiro, em especial, no instituto da prisão preventiva com fundamento na garantia da ordem pública. A pesquisa é bibliográfica, qualitativa, e o método utilizado é dedutivo. O trabalho é voltado para os estudantes, profissionais do direito, e para aqueles que simpatizam com o tema.

- “Efetividade e finalidade sócio-jurídica das atribuições da efetividade e finalidade sócio-jurídica das atribuições da autoridade policial na primeira análise dos fatos e representação por medidas cautelares.” O artigo visa abordar as atribuições jurídicas da autoridade policial, inter-relacionada a aspectos sociológicos e a adequação e efetividade do serviço público da polícia judiciária, especificamente quando da análise fático-jurídica referentes aos fatos que chegam ao seu conhecimento e quando da representação por medidas cautelares. O aprofundamento teórico e sociológico são circunstâncias imprescindíveis para o desenvolvimento e evolução de tal matéria, assim como a análise jurídica em coadunação com os ditames constitucionais. Essa pesquisa possui abordagem pragmática, objetivando desvendar, na atual conjuntura jurídica, o quanto a atividade policial cumpre sua(s) finalidade (s) sócio-jurídica(s).

- “Estrangeiras, prisões e identidade (s): uma reflexão a partir da Lei n. 13445, de 24 de maio de 2017. No artigo, dialoga-se com presas estrangeiras mediadas por pesquisadoras(es), que lhes dão voz, e outros estudiosos da população prisional. Debate-se com a Lei de Migração, Execução Penal e a Constituição Federal. Expõe-se inovação em conteúdo dos conceitos de não nacional e de estrangeira, com itálico. Observa-se predominância do tráfico de drogas, com destaque da cocaína; prevalência de jovens, mães, primárias, com emprego declarado, escolaridade e status superior à média das brasileiras presas; questões relacionadas às motivações para o crime, ao gênero, à etnia e à cor da pele.

- “Mandados de criminalização e o enfrentamento à criminalidade organizada.” O artigo trata da teoria dos mandados constitucionais de criminalização e seus reflexos no combate à criminalidade organizada, tendo em vista que a Lei nº 13.964/2019 (“Pacote Anticrime”) acrescentou o crime de organização criminosa no rol dos crimes hediondos, previsto na Lei nº 8.072/1990 (que cumpriu o mandado explícito de penalização constante do inciso XLIII do artigo 5º da Constituição Federal). Nesta senda, transcorre-se sobre o princípio da proporcionalidade (proibição da proteção deficiente) e o fato da hediondez do crime organizado ter sido condicionado à prática de crimes hediondos e suas implicações no enfrentamento às novas formas de criminalidade.

- “O direito penal brasileiro no início do século XXI: novas velhas respostas ao fenômeno da criminalidade”. O artigo objetiva analisar o expansionismo penal brasileiro a partir da edição da Lei nº 13.964/2019. Parte-se do seguinte problema de pesquisa: em que medida o “Pacote Anticrime” oferece ao fenômeno da criminalidade respostas que perpassam pela expansão do Direito Penal e pelo agravamento das condições do apenado? O texto é perspectivado pelo método hipotético-dedutivo e se estrutura em duas seções que correspondem aos seus objetivos específicos: inicialmente, avalia o processo de expansão do Direito Penal como um fenômeno global com reflexos locais; em seguida, avalia o referido processo expansionista a partir da edição, no País, da Lei nº 13.964/2019.

- “ O dogma da independência das instâncias e a interface entre ilícitos administrativos e crimes contra o mercado de capitais: efeitos das decisões da CVM sobre o processo penal”. O trabalho propõe a superação, ao menos na abrangência em que atualmente enunciado, do dogma da independência das instâncias, acolhido majoritariamente pela jurisprudência brasileira. Argumenta-se que se trata, em verdade, de uma relação de interdependência. Sugerem-se novas propostas interpretativas a respeito dos efeitos gerados pelas decisões administrativas na esfera penal. As soluções apresentadas serão testadas no âmbito do mercado de capitais, campo fértil de sobreposição entre ilícitos administrativos e penais.

- “O fenômeno da transnacionalidade no novo ‘plea bargaing’ brasileiro: uma análise do art. 28-A do Código de Processo Penal”. A pesquisa pretende investigar a instalação através da Lei 13.964/2019 da nova modalidade de barganha negocial chamada de acordo de não persecução criminal, que seria fruto de uma ordem estatal diversa, abrangida por uma concepção baseada no Direito Transnacional. Tem-se em conta a discussão acerca da finalidade do Processo Penal nesta nova modalidade de consenso criminal, sua influência como um modelo normativo que transcende as fronteiras nacionais e sua eventual colisão a partir dos conceitos e definições da teoria do bem jurídico penal aplicadas há décadas no país. O método da pesquisa é o dedutivo.

- “O pacote anticrime e seus impactos no sistema acusatório brasileiro: a constitucionalidade do artigo 385, do CPP na jurisprudência dos Tribunais”. Enfoca-se no texto que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e do Supremo Tribunal Federal precisam rapidamente alinhar-se à nova tendência do sistema acusatório brasileiro superando seus precedentes que ainda emprestam constitucionalidade ao artigo 385, do Código de Processo Penal apesar da recente mudança promovida pela Lei 13.694/2019. Desse modo, por meio de pesquisa documental e teórica-bibliográfica, propõe-se uma reflexão sobre os argumentos

que ainda sustentam a constitucionalidade do artigo 385, do Código de Processo Penal em face das mudanças promovidas pela Lei 13.964/2019, modificando os poderes instrutórios do juiz em razão dessa nova realidade legislativa

- “O princípio do devido processo legal como instrumento de efetivação dos direitos fundamentais e da personalidade”. Advindo do ideal inglês do due process of law, especialmente associado à Magna Carta do Rei João Sem-Terra, do ano de 1215, o princípio do devido processo legal consiste no estabelecimento de autolimitações ao poder estatal através do reconhecimento de garantias aos indivíduos. Diante do movimento de constitucionalização do Direito, tal princípio passou a ser concebido como possível instrumento de efetivação dos direitos fundamentais da personalidade. Objetivou-se assim, no trabalho, analisar a eficácia do princípio do devido processo legal, especialmente na seara penal. Para tanto, utiliza-se a abordagem metodológica hipotético-dedutiva, por meio da revisão bibliográfica.

- “O problema não está resolvido: que teoria das nulidades no processo penal brasileiro deve ser aplicada?” Partindo do pressuposto de que, teoricamente, o processo penal encontra-se em esfera distinta ao processo civil é que se desenvolveu a presente pesquisa, que objeta a teoria das nulidades no processo penal brasileiro, principalmente, porque alguns institutos – equivocadamente -utilizados no âmbito do estudo das nulidades do processo penal são remissivos ao processo civil. Este artigo tem como objetivo discutir sobre que teoria das nulidades no processo penal brasileiro deve ser aplicada diante da sua ausência efetiva. Trata-se de um texto fruto de uma pesquisa bibliográfica e jurisprudencial.

- “O programa universal de enfrentamento ao Covid-19 e o direito penal como instrumento subsidiário de proteção”. As consequências globais da pandemia causada pelo COVID-19 ampliaram a crítica sobre o enlace entre a pauta internacional de proteção à humanidade e os programas internos de proteção à saúde pública. Nesse contexto, o artigo tem o objetivo de analisar as ações internacionais e locais voltadas ao enfrentamento da atual pandemia, criticando – a partir da perspectiva dedutiva com o recorte na saúde pública brasileira – a complexidade da relação entre o plano político de saúde local e a emergência da proteção da saúde universal. O estudo avalia a intervenção penal como um instrumento adequado à proteção da saúde pública.

- “O tribunal do Júri como um direito fundamental do cidadão, e não como mera regra de competência: uma reinterpretação à luz da sua posição topológica na Constituição Federal”. O artigo tem como objetivo analisar o Tribunal do Júri, previsto Título II, Capítulo I, da Constituição Federal, como um direito fundamental do cidadão, e não como mera regra de

competência. Daí porque cabe ao acusado, após encerrada a instrução, optar pelo seu exercício. Do contrário, não estaremos diante de um direito fundamental, mas de uma imposição arbitrária. Isso, pois, atualmente, especialmente em crimes de grande repercussão, o Tribunal do Júri tem revelado inseguranças quanto à imparcialidade dos jurados, havendo clara predisposição condenatória. O método da pesquisa é o dedutivo.

- "O viés de confirmação na tomada de decisão no âmbito do processo penal brasileiro: o instituto do juiz de garantias como instrumento de desenviesamento". O estudo aborda o direito processual penal a partir de uma perspectiva interdisciplinar, apoiando-se nas descobertas recentes provenientes da psicologia cognitiva e da economia comportamental sobre a tomada de decisão e julgamento, especificamente no tocante à existência de heurísticas e vieses, especialmente o viés de confirmação e sua influência no processo penal brasileiro. A partir daí, verifica-se o funcionamento do instituto do juiz de garantias e sua possível utilização como instrumento de desenviesamento da sentença penal, como forma de promover maior imparcialidade no julgamento.

- "Reconhecimento de pessoa no direito brasileiro. A falibilidade da memória humana: uma análise à vista da redução do erro." O artigo analisa a prova de reconhecimento de pessoa e suas repercussões no cenário criminal, especialmente por ser um meio de prova que ocupa espaço de destaque nos processos penais. O reconhecimento como espécie de prova dependente da memória, logo está propenso ao erro. Portanto, não é possível atribuir a esse meio de prova uma infalibilidade que não lhe é própria. O estudo dedica-se à necessidade de se adotar meios adequados capazes de assegurar resultados mais confiáveis à vista da redução do erro. Para tais fins, busca-se um diálogo com psicologia do testemunho. A pesquisa bibliográfica é a metodologia principal.

- "Regime disciplinar diferenciado: capacidade postulatória do delegado de polícia e o controle da criminalidade organizada". A judicialização em busca de provimentos cautelares de internação de líderes de organizações criminosas desafia as autoridades e o Estado brasileiro. Não raro os crimes são perpetrados dentro de estabelecimentos prisionais, e vê-se o delegado de polícia diante de realidade inexorável de insuficiência na adoção de medidas de contenção da criminalidade, porquanto prisão, para quem já está preso, soa como uma contradição. A partir de análise do sistema de justiça criminal, pesquisa bibliográfica e jurisprudencial, demonstra-se a legitimidade dos delegados de polícia na formulação de pleitos para isolamento no regime disciplinar diferenciado daqueles investigados que preencherem os requisitos.

- “Termo de Ajustamento de Conduta como uma técnica extraprocessual para a concretização do direito ao trabalho decente no sistema carcerário do Pará e no do Amazonas.” Neste artigo, discute-se o TAC ou ACDH como uma técnica extraprocessual para a concretização do trabalho decente no sistema carcerário do Pará e no do Amazonas. O objetivo é analisar de que maneira o termo pode ser um instrumento para estabelecer os parâmetros para labor decente aos encarcerados no Pará e Amazonas. Por fim, conclui-se que o acordo representa uma ferramenta adequada para concretizar o trabalho decente aos apenados no Pará e Amazonas, preservando os Direitos Humanos e fundamentais. Na pesquisa, utiliza-se o método hipotético-dedutivo, com uma análise documental e bibliográfica e uma abordagem qualitativa do tema.

- “Testemunho de ‘Hearsay’ como prova atípica e sua aplicação jurisprudencial”. O artigo trata o depoimento de testemunhas que não presenciaram crime, mas “ouviram dizer”, como prova atípica. Então, trata de apresentar a jurisprudência das Cortes Superiores e do TJRS acerca da admissibilidade do testemunho de hearsay para o recebimento da peça acusatória, a pronúncia e a sentença condenatória, partindo-se de uma revisão bibliográfica sobre a prova testemunhal no Processo Penal. Ainda que a doutrina seja contrária à utilização do hearsay, os magistrados majoritariamente aceitam o depoimento indireto para a instauração de investigação e o início do processo criminal, vedando-o para atos decisórios em atenção ao Estado Democrático de Direito.

“Vulnerabilidade e crimes contra a relação de consumo em tempo de pandemia do Covid-19.” A pandemia do COVID-19 tem trazido uma nova realidade e efeitos diretos a sociedade, nas mais diversas áreas. Nesse viés o comercio eletrônico tem crescido, gerando oportunidades para empresas que estão com potencial de venda reduzidos. Entretanto, também tem crescido a vulnerabilidade do consumidor, vivenciando crimes cada vez mais comuns contra a relação de consumo. Portanto, o artigo visa demonstrar os problemas originados do avanço do comercio digital no período de pandemia, bem como evidenciar a vulnerabilidade do consumidor e os crimes na relação de consumo atual.

Observa-se, portanto, que os artigos ora apresentados abordam diversos e modernos temas, nacionais e/ou internacionais, dogmáticos ou práticos, atualmente discutidos em âmbito acadêmico e profissional do direito, a partir de uma visão crítica às concepções doutrinárias e /ou jurisprudenciais.

Tenham todos uma ótima leitura. É o que desejam os organizadores.

Primavera de 2021

Prof. Dr. Luiz Gustavo Gonçalves Ribeiro

Dom Helder – Escola de Direito

Prof. Dr. Alceu de Oliveira Pinto Júnior

Universidade do Vale do Itajaí

VULNERABILIDADE E CRIMES CONTRA A RELAÇÃO DE CONSUMO EM TEMPO DE PANDEMIA DO COVID-19.

VULNERABILITY AND CRIMES AGAINST THE CONSUMPTION RELATIONSHIP DURING THE COVID-19 PANDEMIC.

Weslley Aguiar Chaves
Thiago Allisson Cardoso De Jesus

Resumo

A pandemia do COVID-19 tem trazido uma nova realidade e efeitos diretos a sociedade, nas mais diversas áreas. Nesse viés o comercio eletrônico tem crescido, gerando oportunidades para empresas que estão com potencial de venda reduzidos. Entretanto, também tem crescido a vulnerabilidade do consumidor, vivenciando crimes cada vez mais comuns contra a relação de consumo. Portanto, este artigo visa demonstrar os problemas originados do avanço do comercio digital no período de pandemia, bem como evidenciar a vulnerabilidade do consumidor e os crimes na relação de consumo atual.

Palavras-chave: Comercio eletrônico, Crimes contra a relação de consumo, Pandemia covid-19, Penas, Proteção do consumidor

Abstract/Resumen/Résumé

The COVID-19 pandemic has brought a new reality and direct effects to society, in the most diverse areas. In this perspective, e-commerce has grown, generating opportunities for companies that have reduced sales potential. However, the vulnerability of the consumer has also grown, experiencing increasingly common crimes against the consumer relationship. Therefore, this article aims to demonstrate the problems arising from the advancement of digital commerce during the pandemic period, as well as highlighting consumer vulnerability and crimes in the current consumption relationship.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: E-commerce, Crimes against the consumer relationship, Covid-19 pandemic, Feathers, Consumer protection

1. INTRODUÇÃO:

A pandemia do COVID-19 é atual e relevante, visto que se espalhou pelo mundo e tem gerado inúmeras consequências nas mais diversas áreas, em especial nas relações de consumo. Devido a isso, fornecedores sofreram com a queda das vendas, em decorrência da crise mundial gerada pela pandemia, onde empresas que não se moldaram ao uso da internet e do comercio eletrônico, tem fechado as portas. Com isso, o e-commerce tem crescido, pois as empresas tem buscado contenção de gastos e oportunidades de vendas, e em contra partida os consumidores tem buscado segurança, realizando compras on-line para não ter que frequentar locais públicos, evitando o risco de contaminação. O comercio eletrônico, portanto, tem ganhado força, sendo hoje a maior opção de venda, pois em tempos de pandemia mundial e de isolamento da sociedade muitos consumidores estão presos ao uso de meios eletrônicos e internet adquirindo produtos e serviços por meio virtual e tendo as entregas feitas a domicilio com o menor contato físico possível.

Entretanto, também vemos surgir as desvantagens, onde muitos não tinham o hábito e experiência nas compras on-line, ou até estão utilizando desse meio pela primeira vez, passam a ser mais vulneráveis, devido à falta de informação sobre seus direitos principalmente no âmbito virtual. De certo é que, tem havido muitas vezes um desequilíbrio na relação consumerista, onde aquele que fornece produtos ou serviços tem agido com abusos, quebras contratuais e os mais diversos crimes contra a relação de consumo, lesando muitas vezes o consumidor. Portanto, a problemática a que se refere a discussão desta pesquisa é o crescimento do comercio eletrônico conjunto ao número cada vez maior de ações e da criminalização relacionadas ao comercio eletrônico e a relação consumerista, mostrando que muito tem se agido com má-fé e em desconformidade com a lei.

O presente estudo através da metodologia de pesquisa bibliográfica e estudo de dados recentes referentes aos dilemas originados pela pandemia, tem como objetivo fomentar a discussão da nova realidade imposta pelo COVID-19, mostrando os impactos que tem gerado acima de tudo nas relações de consumo, bem como os crimes que tem tido maior notoriedade nesta relação. A partir desse ponto, se pretende mostrar a vulnerabilidade ao qual o consumidor está propenso diante de fornecedores inidôneos e que descumprem o ordenamento jurídico atual, concluindo quais soluções podem se ter no ordenamento pátrio, trazendo a partir disso a aplicação de medidas já existentes em nosso ordenamento jurídico.

2. COMERCIO ELETRÔNICO E DEFESA DO CONSUMIDOR

2.1 Crescimento do Comercio digital

O comercio eletrônico tem sido uma ferramenta para abrir novos horizontes, se utilizando dos meios digitais para efetuar negócios. Desde seu início tem passado por momentos de adaptação, se contrapondo ao comercio físico já existente, tomando base sólida em meio a desconfiança tanto de fornecedores como de consumidores. No momento pandêmico que vivemos essa desconfiança tem diminuído e o e-commerce tem ganhado terreno com uma forma mais robusta, tendo maior diversificação de produtos, fornecedores e possibilidades. O comercio eletrônico que já vinha crescendo e conquistando o consumidor, ganhou um espaço maior e outro patamar.

Ainda, há de se falar que com as empresas com potencial de vendas presenciais reduzidos, os fornecedores tem se utilizado da vitrine virtual para levar seus produtos ao consumidor, garantindo assim que esse novo canal de comercialização seja um dos principais meios de venda. Segundo o SEBRAE (2020, online), os consumidores no período de pandemia têm priorizado as compras on-line, tendo aumentos de 16% em supermercados, 11% em sites de saúde, 33% em utensílios domésticos, além das empresas e aplicativos de delivery que tiveram uma alta taxa de procura.

Trata-se da expansão do comercio digital, onde no meio da pandemia o comportamento dos brasileiros tem mudado, dando crescimento em setores que nem haviam sido explorados na internet. Segundo o E-commerce Brasil (2020, online), a transformação digital culminou em um faturamento de R$: 111 bilhões no comercio digital, 49% maior do que em 2019 Também, a mesma afirma que sete em cada dez brasileiros pretende continuar comprando após o fim da quarentena, mostrando que o que se deu início da pandemia de COVID-19, pode perdurar e alavancar grandes vendas, trazendo as expectativas de vendas para 2024 que podem chegar a 211 bilhões, portanto, o crescimento ganhou números maiores durante a pandemia do COVID-19.

No mesmo sentido, o E-commerce Brasil (2020, online), em um comparativo feito dos meses de fevereiro a junho do ano de 2020, as empresas tem sido mais vistas e visitadas em seus perfis digitais, isso fica claro quando se traz a tela os números atingidos nos referidos meses. Entre as empresas com maior número estão: Mercado livre com 259 milhões de visitas, Americanas.com com 127 milhões de visitas, Amazon.com.br com 72 milhões de visitas e outros que tiveram procuras além do esperado.

Todavia, o crescimento do comercio digital também gerou problemas ao consumidor, muitas vezes ocasionado pela má-fé dos fornecedores. Segundo a Agência Brasil (2020, online),

a quantidade de reclamações nos 5 primeiros meses da pandemia chegou a 130 mil, número quatro vezes maior do que no ano de 2019. Esse número se deve a grande procura que se deu pelos meios digitais, onde o consumidor está mais vulnerável. Portanto, cabe ao consumidor entender que a reclamação e exigência dos seus direitos pode trazer equilíbrio a relação que tem se dado no contexto pandêmico.

2.2 Proteção do Consumidor

A proteção e defesa do consumidor acha guarita na lei maior do país, mostrando a preocupação que se dá com a parte mais fraca e vulnerável da relação consumerista, nos termos do art. 5º, inc. XXXII, da Constituição Federal (BRASIL,1988), que diz que é dever do Estado, promover, na forma da lei, a defesa do consumidor. Ainda, em lei especifica, no seu art.1º, da Lei 8.078/90 (BRASIL, 1990), conhecida como o Código de Defesa do Consumidor (CDC), são estabelecidas normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social.

O professor Flávio Tartuce (2020, p.79), ensina que:

> […] O princípio do protecionismo do consumidor pode ser retirado do art. 1º da Lei 8.078/1990, segundo o qual o Código Consumerista estabelece normas de ordem pública e interesse social, nos termos do art. 5º, inc. XXXII, e do art. 170, inc. V da Constituição Federal, além do art. 48 de suas Disposições Transitórias. Não se pode esquecer que, conforme o segundo comando Constitucional citado, a proteção dos consumidores é um dos fundamentos da ordem econômica brasileira.

Das normas jurídicas em tela, é possível observar e verificar a preocupação do legislador constituinte originário, concedendo tratamento diferenciado ao consumidor, ao determinar que o Estado deverá promover na forma da lei, a defesa do consumidor. Isto porque é de pleno conhecimento do legislador a situação de vulnerabilidade que o consumidor se encontra em uma relação jurídica, principalmente as advindas de compras pela internet, onde sequer pode ver nitidamente o que está escolhendo. Por esse motivo e segundo a Carta Magna, o Estado deve ter por objetivo as necessidades dos consumidores, levando em consideração o respeito à sua dignidade, saúde, segurança, proteção de seus interesses econômicos, melhoria da qualidade de vida e transparência e harmonia das relações de consumo.

Ademais, é importante entender quem é o consumidor nessa relação, parte trazida pela lei como vulnerável e que tem forma especial de tratamento e proteção de direitos, conforme preceitua o art. 2º, da Lei 8.078/90, (BRASIL, 1990), que diz: que o consumidor será toda a pessoa física ou jurídica, que está adquirindo ou utilizando um produto como destinatário final.

É para esses que é dada a atenção especial, assegurando direitos e benefícios, conforme preleciona Sérgio Cavalieri Filho (2019, p.50):

> [...] O Código do Consumidor parte exatamente de outro pressuposto: o de que há desigualdade entre fornecedor e consumidor. Parte do pressuposto de que o consumidor está em situação de vulnerabilidade, de fragilidade e que por isso precisa ser defendido. Em busca da realização dessa função, o Código de Defesa do Consumidor estabeleceu uma sobre estrutura jurídica, uma disciplina jurídica única e uniforme aplicável em todos os casos onde ocorrerem relações de consumo, em qualquer área do direito. Promover a defesa do consumidor importa restabelecer o equilíbrio e a igualdade nas relações de consumo.

Nessa senda, a partir da Constituição Federal de 1988 e logo após a criação da Lei 8.078 de 1990, se passou a ter o direito do consumidor como um direito fundamental, entendendo a proteção que o consumidor deveria ter na medida que as leis criadas possam ser aplicadas, seja através do comercio físico ou de forma digital, como o fato de grande importância para o processo de informações, vendas e compras.

O comercio eletrônico cresce e se desenvolve como um meio facilitador nas relações de consumo, mais ainda durante o período pandêmico do Coronavírus, ampliando um leque de relacionamentos, possibilidades, interações, propiciando comodidade na escolha de produtos ou serviços, além da diminuição no tempo gasto, entretanto, com riscos para o consumidor, e estes riscos devem ser pormenorizados, através do cuidado na criação de políticas nacionais de relação de consumo.

O autor Rizzato Nunes, (2019, p.176), traz a seguinte analise da lei 8.878/90, a respeito da vulnerabilidade do consumidor, dizendo que:

> [...] O consumidor é a parte fraca da relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico. O primeiro está ligado aos meios de produção, cujo conhecimento é monopólio do fornecedor. E quando se fala em meios de produção não se está apenas referindo aos aspectos técnicos e administrativos para a fabricação e distribuição de produtos e prestação de serviços que o fornecedor detém, mas também ao elemento fundamental da decisão: é o fornecedor que escolhe o que, quando, e de que maneira produzir, de sorte que o consumidor está a mercê daquilo que é produzido.

Esta vulnerabilidade fica ainda maior quando se trabalha as compras pela internet, uma vez que o consumidor fica ainda mais refém da boa-fé do fornecedor, e preso ao que é produzido e outrora comercializado. Entretanto, os direitos e garantias dadas ao consumidor não podem ser desrespeitadas, uma vez que são inerentes a este e asseguradas por lei. Portanto, deve se trazer a tela as problematizações enfrentadas pelo consumidor em um todo nas compras advindas do mundo digital, bem como encontrar na lei e seus mecanismos a forma de diminuir essa diferença na relação consumerista.

Com base na concepção dada acima e entendendo a relação consumerista, passamos a destacar a internet como fim mais prático e mais utilizado hoje pela sociedade, acima de tudo nesse contexto pandêmico. Concluindo isso, devemos destacar diante da problematização, as

políticas nacionais que devem surgir nas relações de consumo, conforme se destaca no art. 4º, da Lei 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990):

> Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)
>
> I - Reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;
>
> II - Ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:
>
> a) por iniciativa direta;
>
> b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
>
> c) pela presença do Estado no mercado de consumo;
>
> d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.
>
> III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;
>
> IV - Educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;
>
> V - Incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;
>
> VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;
> VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;
> VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Em que pese a problematização advinda da relação consumerista no âmbito do comercio eletrônico, achamos respaldo no art. 4º do CDC, para responder os problemas levantados, onde o consumidor tem estado mais vulnerável, acima de tudo nesse período pandêmico. Por esse viés deve ter a criação de mecanismos já assegurados ou até mesmo colocar em prática aquilo que já foi estipulado, como preconiza os incisos I e II, do referido artigo, trazendo em seu bojo a proteção através de ações governamentais, entendendo sempre que o consumidor é a parte mais vulnerável e que ele não tem como concorrer de forma igualitária com todo o aparato que o fornecedor pode ter.

Ainda, destaca-se no mesmo artigo, o inciso III, que versa ser dever do Estado a harmonização dos interesses na relação de consumo, compatibilizando a proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, buscando sempre a boa-fé e equilíbrio, ou seja, vemos que a maior forma de desenvolvimento de forma

igualitária, sopesando o crescimento do fornecedor e segurança do consumidor, é fazer valer o que já é assegurado.

Utilizando do ordenamento pátrio, no artigo acima descrito, em seu inciso V, destacamos o dever do Estado também de criar meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo, cabendo ao Estado criar soluções, mecanismos, metodologias, que possam solucionar impasses, trazendo segurança não só as compras no ambiente físico, mas também no virtual.

Ainda utilizando do ordenamento pátrio vigente, e as soluções que para a problemática levantada, vale destacar e trazer a tela a lei n° 12.965/14 (BRASIL, 2014), denominada "Marco Civil da Internet", que estipula parâmetros, direitos, deveres e princípios para a utilização da internet. Esta lei estabelece diversas diretrizes a serem seguidas pelo Poder Público, criando regras para os agentes operadores da internet, fazendo menção aos provedores de acesso e de conteúdo. Vale frisar que o Marco Civil não trata tão claramente sobre o comercio digital (no que se refere à compra, venda e prestação de serviços), somente aborda as diversas operações realizadas através dos meios eletrônicos, citando como exemplo a proteção à privacidade e a proibição de captação indevida de dados do usuário nas palavras de Tarcísio Teixeira (2015, p.90).

Acontece que, numa análise mais cuidadosa, as regras do marco civil são dotadas de aplicação em tudo que acontece no âmbito virtual nacional, incluindo assim, o e-commerce, na modalidade de relação jurídica de consumo, em seu rol de aplicabilidade. É o que se pode extrair das palavras de Teixeira ao enunciar que:

> [...] Entretanto, suas regras e princípios têm implicação direta em tudo o que ocorre na internet em âmbito brasileiro, inclusive no comercio eletrônico, enquanto operações envolvendo a produção e a circulação de bens e serviços. (TEIXEIRA, 2015, p.91).

O art. 7º, XIII, da Lei n° 12.965/14, do Marco Civil da Internet, traz uma importante afirmação no que tange à aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor nas relações consumeristas realizadas pela internet. O referido dispositivo traz em sua literalidade a afirmação de que haverá aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet como assegura (TEIXEIRA, 2015, p.91).

Do exposto, infere-se o entendimento de que existe meios e métodos de fazer valer o direito do que fornece, como do que está em posição de consumo, e este, parte mais vulnerável, deve contar com ações do Estado, que tem o dever dado pela Constituição Federal, bem como por leis especificas em vigor. Dito isto, analisamos que o âmbito da internet deve possuir meios

de acesso mais fáceis, que possam estar ao alcance do consumidor, como se estivesse em uma relação de consumo em ambiente físico, através de mecanismos criados e assegurados pelo Estado, pois se tratando do âmbito da internet vemos que o consumidor fica ainda mais vulnerável, muitas vezes refém dos fornecedores.

O consumidor pode ser visto como parte de grande relevância para a relação de consumo e para a movimentação da economia do país, sendo peça fundamental na engrenagem que movimenta a nação. A proteção desse consumidor deve ser tida como principal objetivo, através da criação de normas, de avanços tecnológicos de proteção, de criação de programas voltados a segurança e principalmente a criação de meios de acesso mais rápidos para reclamações de eventuais problemas que possam existir na relação entre fornecedor e consumidor.

3. CRIMES CONTRA A RELAÇÃO DE CONSUMO E DIREITOS ASSEGURADOS AO CONSUMIDOR

Durante o período pandêmico o consumidor passou a enfrentar problemas que já eram existentes, mas não estavam tão evidentes, onde podemos citar: A impossibilidade de análise do produto (devido à dificuldade de vê-lo), falha na descrição da dos produtos, ofertas enganosas, demora na entrega do produto ou execução do serviço (devido ao aumento de compras e pedidos), uso indevido de informações (dados bancários, senhas, dados sigilosos), produtos com erro, vícios ou manipulados, fornecedores inidôneos, trocas não realizadas, produtos danificados no transporte e etc. Ademais, vale destacar os altos preços dos produtos, muitas vezes tendo superfaturamento (preços abusivos), onde fornecedores elevam o valor por vontade própria, pratica considerada ilegal pelo CDC, agindo com total desrespeito para com o consumidor, ainda mais passando por um momento tão difícil para todos, onde muitos tem perdido o emprego e empresas tem fechado as portas. Ainda, conjunto a preços elevados, temos visto consumidores expostos a vendas casadas de produtos, onde se fica refém da compra de um produto, para que o outro saia no valor desejado, prática também abusiva e repudiada pelo CDC. Ainda, no mesmo sentido, se destaca a não devolução de quantias pagas e cláusulas contratuais de isenção de responsabilidade nos sites.

A Câmara Municipal de Timóteo, Minas gerais (2021, online). Em comemoração ao dia do consumidor, analisou alguns dos problemas enfrentados pelo consumidor no início deste ano, e dentre eles estão: A falta de prestação de serviços contratados, problemas com o pós-venda precário. Destacou ainda que, durante a pandemia esses problemas que já existiam, ficaram ainda mais evidentes, devido a dificuldade de ir à loja física reclamar, tendo que se

contactar através de telefone ou e-mail, retardando a solução. Por fim, trouxe a tela que tem havido ainda mais descumprimentos em relação ao Código de Defesa do Consumidor, onde as empresas tem tido um mal atendimento, má prestação de serviços ou muitas vezes serviços de baixa qualidade, produtos que não condizem com a oferta anunciada.

A Agência Brasil (2020, online), destaca que os altos números de reclamações se devem ao aparecimento do novo coronavírus e a nova maneira de compras. Destaca ainda que, os fornecedores não estavam preparados diante da pandemia para fazer todas as entregas mediante a explosão de solicitações. Segundo o site poder 360 (2021, online), no PROCON do Estado de São Paulo, a maior dificuldade das compras online está sendo entrega correta dos produtos, chegando a 78.410 reclamações em 2019.

Levando em consideração todo o exposto, é que vemos e analisamos a importância da atenção do consumidor aos seus direitos, tendo as informações adequadas, para que assim faça valer o seu direito. Pois só existem fornecedores desta forma porque ainda existem consumidores que não cobram de fato a aplicação da lei consumerista, não se informam dos seus direitos e deveres.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º elenca um rol exemplificativo de direitos básicos que devem ser respeitados em uma relação de consumo, sejam em lojas físicas ou por meio digital. O rol não distingue direitos, muito pelo contrário, assegura que devem ser respeitados e levados com rigor. Os direitos assegurados pelo CDC são a segurança em que o consumidor pode se valer, trazendo obrigações, responsabilidades e meios de reparação de danos que porventura venham ser sofridos. Por isso, vale a pena destacar problemas que vêm sendo enfrentados pelo consumidor e o que é assegurado pelo CDC, principalmente nas compras por internet nesse período de pandemia de COVID-19.

Ainda, vale destacar que situações como estas em que o consumidor tem vivenciado geram crimes evidentes contra a relação de consumo, devendo ser penalizadas com o rigor da lei, onde os que mais se destacam são:

a) Demora na entrega e impossibilidade de cumprimento das obrigações.

Estamos defronte do maior problema enfrentado por consumidores em compras por meio digital, a demora ou descumprimento na entrega do produto. Durante a pandemia este número mais que triplicou, pois venderam muitas vezes o que não possuíam em estoque e se depararam com a falta de materiais e mão de obra nas fabricas, ocasionando grandes prejuízos para consumidores que não tinham o produto adquirido e tão pouco a devolução do valor gasto.

Entretanto, é garantido ao consumidor direitos quanto a entrega ou execução de serviços adquiridos, predispondo no seu Art. 35, do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990) o seguinte:

> Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:
> **I** - Exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
> **II** - Aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
> **III** - Rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

A demora ou recusa da entrega do produto caracteriza o descumprimento da obrigação, dando ao consumidor as opções de exigir o cumprimento de maneira forçada, aceitar outro produto ou prestação de serviço ou rescindir o contrato com direito a restituição da quantia que foi dada atualizada e com perdas e danos sofridos.

Vale destacar que mesmo em tempo pandêmico, os fornecedores não podem se valer disso para atrasarem ou deixarem de entregar, se eximindo de suas obrigações por fatores adversos, podendo até mesmo incorrer no crime previsto no art. 171, CP, que diz:

> Obter, para si ou para outrem, vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil, ou qualquer outro meio fraudulento: Pena - reclusão, de um a cinco anos, e multa, de quinhentos mil réis a dez contos de réis.

b) Publicidade enganosa ou abusiva

Com o crescimento das compras em meio digital, muito tem se falado das ofertas enganosas ou sem as devidas informações, onde as características e afins, não tem tido clareza, deixando o consumidor muitas vezes no prejuízo ao adquirir produtos ou serviços.

Conforme o comentário do professor Pedro Lenza, no seu curso de Direito do Consumidor Esquematizado (2020, p. 749), a respeito do CDC: aludindo que o diploma legal veda a publicidade enganosa e abusiva e ainda disciplina as formas de como serão repassadas as informações sobre os produtos e serviços que serão disponibilizados ao consumidor.

A respeito disso, o Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990) fala dos critérios que devem fazer parte da oferta e o vínculo que este pode trazer ao fornecedor.

> Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Deve portanto existir informações claras, sem obscuridade ou contradição no texto divulgado, de maneira ostensiva na língua vinculante no país, destacando de maneira objetiva quais as características do produto oferecido, a qualidade, quantidade, qual a sua composição,

o preço que deve ser assegurado do início da compra até sua finalização, bem como a garantia que é dada ao produto, prazo de validade, origem, deixando explicito os riscos que podem apresentar a saúde e segurança do consumidor que está adquirindo aquele produto ou serviço.

Nesse inteire, a oferta e/ou publicidade deve ser feita levando em consideração a verdade e a boa-fé, características que devem andar ladeadas com o fornecedor e consumidor, e no caso de não ser cumprindo esse requisito cabe ao consumidor exigir a obrigação de seus direitos, fazendo com que o fornecedor cumpra a oferta, com fulcro no art. 35, CDC.

Nas palavras de Rizzato Nunes (2019, p. 560), que diz:

> [...]A base da oferta feita pela apresentação, informação e anuncio publicitário é a verdade, um dos fundamentos éticos do sistema jurídico. E ética como se sabe, significa tomar a atitude correta, isto é, escolher a melhor ação a tomar ou conduta a seguir. Uma pessoa ética tem bom caráter e busca sempre fazer o bem a outrem.

É valido trazer a tela que esta é uma das formas de proteção dadas ao consumidor, para que este seja resguardado de produtos que muitas vezes não são o que aparentavam, ou de propagandas e informações que não condiziam com a verdade dos fatos.

Quando não se pode resolver de forma conciliatória, vale destacar o criem em que o fornecedor incorre na falta de informações corretas, ou pelas afirmações falsas e enganosas.

> Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços: Pena - Detenção de três meses a um ano e multa. § 1º Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta. § 2º Se o crime é culposo; Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

c) Preços abusivos de mercadorias ou serviços.

Dentre as práticas abusivas mais frequentes estão o aumento de preços de produtos ou serviços sem justa causa, pratica abusiva que é contrária aos direitos do consumidor e que durante a pandemia tem ganhado uma proporção assustadora. Todo o comercio hoje vive uma alta significativa nos preços, onde sem uma justa causa o fornecedor tem lucrado e o consumidor ficado no prejuízo.

Entretanto, o do Código de Defesa do Consumidor, no seu art.39, inc. X, (BRASIL, 1990), diz que é vedada ao fornecedor sem justa causa elevar os preços de produtos. Portanto, não sem justa causa ou de forma motivada não pode o fornecedor ao seu bel prazer alterar excessivamente o valor de produtos ou serviços, trazendo prejuízos a aquele que está adquirindo. Como bem fala sobre as práticas abusivas o autor Sergio Cavalieri Filho, no seu livro programa de Direito do Consumidor (2019, p. 195): O lucro é permitido e primordial numa economia capitalista, mas não deve levar ao abuso, nem explorar os consumidores, sobretudo os mais incautos.

Ainda, é valido lembrar que quem sem justificativa plausível aumenta preços de mercadorias ou serviços, incorre em crime contra a economia popular. “Assim, definido no artigo 4º, alínea “b”, da Lei 1.521/51, obter ou apenas estipular lucro patrimonial que exceda o quinto do valor corrente ou justo da prestação feita ou prometida. A pena prevista é de até 2 anos de detenção e multa”.

d) Produtos com vícios, defeituosos, manipulados ou danificados no transporte

Outro problema de grande relevância que os consumidores tem enfrentado antes do período pandêmico e mais ainda durante a pandemia é a aquisição de produtos defeituosos, com vícios aparentes ou ocultos, ou que se danificam antes da entrega. Não são poucos os casos em que consumidores procuram as esferas administrativas ou judiciais para resolver esses problemas, visto que muitas vezes o produto já chega ao seu poder com defeitos que podem até o tornarem inutilizáveis. Todavia, há de se fazer valer as garantias que a lei dá aos produtos, trazendo maior segurança na relação de consumo. Para isso, o Código de Defesa do Consumidor traz a tela duas garantias explicitas que podem ser utilizadas pelo consumidor, trazidas no bojo da lei como: Garantia Contratual e Garantia Real.

Com fulcro no art. 26, da Lei 8.078/90 (BRASIL,1990), a garantia real é aquela que já deriva da lei, conhecida como garantia legal, que cobre qual defeito, vicio ou dano ao produto objeto da relação de consumo. Sendo o prazo para reclamar no caso de produtos não duráveis de 30 dias e de duráveis o prazo é de 90 dias, contando-se o prazo a partir da entrega do produto.

Ainda há de falar com base no art. 18, do Código de Defesa do Consumidor, (BRASIL,1990), o fornecedor deverá no prazo de 30 dias sanar o vicio do produto, e caso não seja resolvido, poderá pedir a substituição do produto por outro da mesma espécie, tendo plena condição de uso, ou pedir imediatamente a restituição da quantia paga, com valor monetário atualizado e sem prejuízo de eventuais perdas e danos, ou ainda abatimento proporcional do preço do produto.

Ademais, com base no art.50, do código de Defesa do Consumidor, temos a garantia Contatual, aquela que deriva de termo escrito e pactuado entre as partes, sendo complementar a garantia legal, ou seja, adicional a legal. Essa garantia deve ser explicita e condicionada a termo, explicando as cláusulas e condições que vem a existir.

Deve se destacar as palavras do professor Rizzato Nunes (2019, p.234), que todos os participes do ciclo de produção são responsáveis direto pelo vicio, de forma que cabe ao consumidor a escolha de adicionar diretamente qualquer um dos envolvidos, exigindo assim os seus direitos.

e) Vendas Casadas

Em compras por meio digital e até por meio físico, muito é comum a venda casada, onde os fornecedores condicionam o fornecimento de um produto ou serviço a outro, ou até a limites de quantidade, prática abusiva e vedada pelo CDC, nos termos do Art. 39, inc. I (BRASIL, 1990). Nas palavras de Sergio Cavaliere Filho (2019, p. 176), as práticas abusivas são ações ou condutas do fornecedor em desconformidade com os padrões exigidos de boa conduta na relação consumerista.

O consumidor, portanto, não é obrigado a adquirir produto que não precise, ou estar condicionado e obrigado a comprar aquilo que não quer, podendo se valer dos seus direitos nos termos da lei.

f) Cláusulas contratuais de exoneração de responsabilidade

Em uma relação de consumo, principalmente as advindas da internet muito temos o que falar sobre responsabilidade contratual, ou reparações advindas do descumprimento da relação, onde fornecedores não cumprem com sua parte e muitas vezes redigem a termo cláusulas abusivas ou ilícitas. Com o crescimento do comercio digital em período pandêmico, vemos o crescimento de contratos de adesão e cláusulas em contratos que excluem ou limitam a obrigação do fornecedor para com o consumidor, trazendo grandes prejuízos a parte mais vulnerável da relação.

Entretanto, o que o consumidor precisa saber é que na relação de consumo, bem como nos contratos advindos desta, as partes precisam estar em sintonia, com direitos iguais e podendo debater sobre os termos do acordo, por isso, serão dadas como ilícitas cláusulas contratuais que anulem ou exonerem responsabilidades, como versam os artigos 24 e 25 do Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990), que estipulam a garantia legal que é dada pela lei, independente de termo expresso, bem como trazendo a vedação a exoneração contratual do fornecedor, e de cláusulas que impossibilitem, exonerem ou atenuem as obrigações de indenizar. Por fim, se faz importante falar que as cláusulas abusivas são passiveis de anulação, bem como os termos que prejudiquem o consumidor, podendo ensejar reparação dos eventuais danos, respondendo até solidariamente todos os envolvidos no ciclo de produção, nos termos do art. 25, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990).

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da atualidade da pandemia do COVID-19, que ainda se vive, muitos tiveram que adequar suas vidas a nova “normalidade”, e isso nos levou a mudar a forma de pensar, de

analisar e ver com outros olhos aquilo que já estava a nossa volta, como é o caso do comercio de forma digital e do uso da internet como fonte de potencialização daquele que vende e compra produtos e/ou serviços. O comercio de forma eletrônica portanto veio proporcionar maior comodidade, experiência e abrir um leque de oportunidades em um tempo que tudo está parado e empresas tem fechado as portas

Conjunto ao crescimento dessa nova forma de aquisição e comercialização também vimos crescer os problemas e frustrações de alguns consumidores no ato da aquisição, muitas vezes lidando com a má-fé de alguns fornecedores, bem como com práticas ilícitas, abusivas e desconexas com a lei vigente.

Por isso, se faz importante e atual a pesquisa de dados para aquele que comercializa e a segurança do conhecer direitos para aquele que adquire, trazendo um equilíbrio a balança em que um dos lados está mais vulnerável. Proteger o consumidor seja em compras físicas ou digitais é assegurar aquilo que vem sendo construído de forma histórica, protegendo o elo mais fraco da relação consumerista.

Com base nisso, se buscou através desta pesquisa apresentar a evolução que o comercio eletrônico tem tido em um período tão calamitoso, bem como deixar o consumidor ciente dos problemas que vem sendo enfrentadas através do comercio digital, mostrando os direitos que são assegurados, bem como trazendo a tela de como podem se valer para a solução de eventuais conflitos. O comercio vem mudando no que pesa a forma de comercializar, mas as velhas práticas continuam e por isso deve se estar atento ao direito que é assegurado ao consumidor, se valendo daquilo que estiver ao seu alcance. A pandemia do COVID-19 vai passar, entretanto, o comercio digital veio para ficar, bem como as mudanças originadas nesse tempo, então resta ao consumidor estar atento as armadilhas trazidas pela internet.

REFERÊNCIAS:

AGUIDA LEAL. Poder 360. **Pandemia impulsiona e-commerce em 70%; reclamações também disparam**. 2021. Disponível em: https://www.poder360.com.br/economia/pandemia-impulsiona-salto-de-70-no-e-commerce-reclamacoes-tambem-disparam/#: Acesso em:20 de maio de 2021.

ALEXIA PRAIA XIMENES. Âmbito Jurídico. **A Proteção Dos Consumidores Nas Compras Pela Internet Em Tempos De Pandemia**. 2020. Disponível em: https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-do-consumidor/a-protecao-dos-consumidores-nas-compras-pela-internet-em-tempos-de-pandemia/. Acesso em: 07 jun. 2021.

ALMEIDA, Fabricio Bolzan de. **Direito do consumidor esquematizado**. – 8. Ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2020

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF: n. 191-A, p.15. out. 1988. Legislação informatizada. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 08 de junho de 2021.

BRASIL. Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1980. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.11 de setembro de 1990; 169° da Independência e 102° da República. Legislação informatizada. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em:05 de junho de 2021.

BRASIL. Lei nº12.965 de abril de 2014. **Lei do Marco Civil da Internet**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.
Brasília, 23 de abril de 2014; 193º da Independência e 126º da República. Legislação informatizada. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 30 de maio de 2021.

BRUNO BOCCHINI. Agência Brasil. **Queixas por compras online aumentam durante a pandemia, diz Procon**: número é quatro vezes maior do que em todo o ano passado. Número é quatro vezes maior do que em todo o ano passado. 2020. Disponível em: https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-09/queixas-por-compras-online-aumentam-durante-pandemia-diz-procon. Acesso em: 26 maio 2021.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. – 5. ed. – São Paulo: Atlas, 2019.

ESTEBAN BOWLES. E-Commerce Brasil. **A Covid-19 e a transformação do comércio eletrônico no Brasil**. 2020. Disponível em: https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/a-covid-19-e-a-transformacao-do-comercio-eletronico-no-brasil/. Acesso em: 26 maio 2021.

FAGUNDES, Eduardo. **O que é E-commerce?** Disponível em: https://efagundes.com/artigos/o-que-e-e-commerce/. Acesso em: 22 maio 2021.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. – 13. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019

RODRIGO MARTUCCI. E-Commerce Brasil. **Covid-19: o impacto da pandemia no comportamento de compra online**. 2020. Disponível em: https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/covid-19-o-impacto-da-pandemia-no-comportamento-de-compra-online/. Acesso em: 29 maio 2021.

SEBRAE. **CORONAVÍRUS: o impacto nas vendas online**. 29/07/2020. Disponível em: https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/coronavirus-o-impacto-nas-vendas-online,ed84f8e520f71710VgnVCM1000004c00210aRCRD. Acesso em: 07 jun. 2021.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Função Social dos Contratos: do Código de Defesa do Consumidor ao Código Civil de 2002.** - 2.ed. - São Paulo: Método, 2012

TEIXEIRA, Tarcísio. **Comércio Eletrônico: Conforme o Marco Civil da Internet e a regulamentação do E-commerce no Brasil**. – 3. Ed. - São Paulo: Saraiva, 2015.

SABRINA COSTA DIAS. Câmara Municipal de Timóteo - Minas Gerais. **Na Semana do Consumidor, gerente do Procon Câmara destaca conquistas e dificuldades enfrentadas pelos consumidores**. 2021. Disponível em: https://www.timoteo.mg.leg.br/institucional/noticias/na-semana-do-consumidor-gerente-do-procon-camara-destaca-conquistas-e-dificuldades-enfrentadas-pelos-consumidores#:~:text=N%C3%B3s%20vemos%20que%20apesar%20do,quest%C3%A3o%20ficou%20ainda%20mais%20evidente. Acesso em: 29 maio 2021.