

Artigo

**IMPACTOS DA COVID-19 NAS RELAÇÕES DE CONSUMO
NO ESTADO DE SÃO PAULO**

**IMPACTS OF COVID-19 ON CONSUMER RELATIONS
IN THE STATE OF SÃO PAULO**

Eicle Henrique Ramos Meneses¹
Andréa Victória Oliveira Santos²
Delice Alves Silva³
Mayanna Machado Freitas⁴

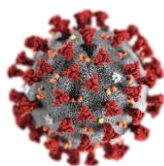
RESUMO – A COVID-19 é uma doença infecciosa identificada inicialmente na China em dezembro de 2019 e em março de 2020 foi declarada como uma pandemia pela OMS. A pandemia levou impactos nos setores socioeconômicos, jurídicos e nas relações de consumo, essa última evidenciada pelo aumento abusivo de preços sem justa causa sobre produtos essenciais. Dessa forma, o presente artigo de revisão trouxe dados e informações acerca da atuação do Estado de São Paulo com o PROCON-SP no combate ao aumento arbitrário nos preços de máscaras descartáveis e álcool em gel nos estabelecimentos do Estado. A metodologia consistiu em uma coleta de dados na plataforma da OMS e do PROCON-SP, bem como em uma revisão de literatura a respeito da COVID-19 e de seus impactos socioeconômicos e jurídicos disponíveis no banco de dados da Scielo e do Lilacs. Conclui-se que foi evidenciado um aumento de 231,68% no preço da máscara descartável e uma variação que chegou a 34,14% no preço do álcool gel, e, além disso, aproximadamente 3 mil locais foram notificados pelo PROCON-SP e foi aplicado mais de 3 milhões em multas.

¹ MBA em Gestão de Negócios pela UNIFACS – Universidade Salvador. Bacharel em Administração de Empresas pela UFBA – Universidade Federal da Bahia.

² Biomédica pela Universidade Tiradentes – UNIT/SE.

³ Fisioterapeuta pela Faculdade Social da Bahia (FSBA). Especialista em Fisioterapia Neurofuncional pela UniRedentor de Recife.

⁴ Fisioterapeuta pela Universidade Tiradentes. Mestre em Saúde e Ambiente pela Universidade Tiradentes (UNIT-SE/Brasil) e Universidade Trás-os-Montes e Alto Douro (Vila Real/Portugal). Especialista em Fisioterapia Neurofuncional pela UniRedentor de Recife. Email: mayannamachadofreitas@gmail.com.



Artigo

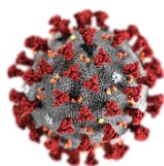
Palavras-chave: Coronavírus. Defesa do consumidor. Fatores socioeconômicos.

ABSTRACT – The COVID-19 is an infectious disease identified initially in China at December 2019, and at March 2020 was declared a pandemic by WHO. The pandemic has had impacts on socioeconomic, legal and consumer relations sectors, this last one evidenced by abusive price increases without cause on essential products. Thus, this review article brought data and information about the performance of the state of São Paulo with PROCON-SP in the battle against the arbitrary increase in the prices of disposable masks and alcohol-based handrubs in the state establishments. The methodology consisted of a data collection in the WHO and PROCON platforms, as well as a literature review on COVID-19 and its socioeconomic and legal impacts available in the Scielo and Lilacs databases. It was concluded that an increase of 231.68% in the price of the disposable face mask and variation of 34.14% in the price of alcohol-based handrubs were evidenced, in addition approximately 3 thousand places were reportable by PROCON-SP and more than 3 million were applied in fines.

Keywords: Coronavirus. Consumer Advocacy. Socioeconomic Factors.

INTRODUÇÃO

O presente estudo aborda o impacto nas relações de consumo frente à pandemia da Doença do Coronavírus 2019 no estado de São Paulo, Brasil. Durante o desenvolvimento da pesquisa serão abordados: informações sobre o novo coronavírus e seus impactos socioeconômicos e jurídicos, bem como as medidas do estado de São Paulo no combate às práticas abusivas de aumentos arbitrários nos preços de produtos, dando ênfase aos itens máscara descartável e álcool em gel.



IMPACTOS DA COVID-19 NAS RELAÇÕES DE CONSUMO
NO ESTADO DE SÃO PAULO

DOI: [10.29327/224587.1.1-5](https://doi.org/10.29327/224587.1.1-5)

Páginas 61 a 78

Artigo

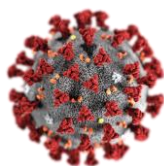
Doença do coronavírus 2019 (COVID-19)

A COVID-19 (do inglês *Coronavirus disease 2019*) é uma doença infecciosa causada por um RNA vírus denominado SARS-CoV-2 (do inglês *Severe Acute Respiratory Syndrome-Coronavirus disease-2019*), a qual apresenta um quadro clínico que varia de infecções assintomáticas a quadros respiratórios graves (LAI et al., 2020; MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2020). Esse vírus foi identificado pela primeira vez em dezembro de 2019 após o sequenciamento de amostras clínicas de um grupo de pacientes com quadro de pneumonia de causa desconhecida em Wuhan, na China. Em 30 de janeiro de 2020 o surto foi declarado uma Emergência de Saúde Pública de Interesse Internacional pelo Comitê de Emergência da Organização Mundial da Saúde (OMS), registrando 7.818 casos confirmados no mundo, sendo 82 casos reportados em 18 países fora da China. Em 11 de março de 2020, dado os níveis alarmantes de disseminação e risco de transmissão, a OMS avaliou a COVID-19 como uma pandemia. (WHO, 2020a). No Brasil, o primeiro caso da doença foi notificado em 26 de fevereiro de 2020, no município de São Paulo/SP, em homem de 61 anos com histórico de viagem para Itália, país com 322 casos confirmados até a mesma data, segundo o “Relatório de Situação (COVID-19)” nº 37 da OMS (WHO, 2020b). Em 13 de maio de 2020, início do presente estudo, o Brasil subiu no ranking de países com mais casos de infecção pelo novo coronavírus, ocupando o 6º lugar com 180.737 mil casos confirmados, atrás somente dos Estados Unidos (1.379.756), Rússia (242.271), Reino Unido (230.984), Espanha (228.030) e Itália (222.104) (JOHNS HOPKINS UNIVERSITY, 2020). Em 24 de maio de 2020, pouco mais de dez dias após início do estudo, o Brasil já ocupava o segundo lugar no ranking, ultrapassado a Rússia (344.481) e abaixo somente dos Estados Unidos (1.626.258), com 347.398 mil casos confirmados, representando um aumento de 92,2% em relação a 13 de maio.

Impactos socioeconômicos e jurídicos da COVID-19

A velocidade de transmissão do novo coronavírus levou o Comitê de Emergência da Organização Mundial da Saúde a declarar Emergência de Saúde Pública de Interesse Internacional um mês após o primeiro caso identificado em Wuhan, na China.

Os impactos do COVID-19 repercutiram não só no âmbito de saúde pública, mas também em aspectos socioeconômicos. Frente à pandemia, as consequências econômicas foram de natureza transescalar e intertemporal. Seu aspecto transescalar é observado nas



Artigo

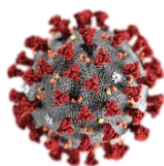
tensões iniciais nos mercados financeiros internacionais, com queda de ativos e impactos negativos na produção e no consumo ao longo das semanas em função do desabastecimento das cadeias de distribuição de produtos oriundos da China; enquanto que o caráter intertemporal está nas repercussões imediatas no curto prazo no desabastecimento microeconômico de uma logística internacional das cadeias globais de produção e consumo (SENHORAS, 2020).

Diante da emergência sanitária dessa magnitude, com repercussões desafiadoras para o campo econômico e social, o Governo Federal tem implementado desde 16 de março de 2020, segundo boletins divulgados pelo Ministério da Economia, medidas econômicas voltadas para a redução dos impactos deflagrados pela atual pandemia (MINISTÉRIO DA ECONOMIA, 2020), com o objetivo de reduzir prejuízos que podem recair sobre empresas, consumidores e sobre o orçamento público.

Em contrapartida, o atual cenário tem refletido também em comportamentos abusivos de agentes econômicos que visam a lucrar em momentos de instabilidade econômica e social. Dessa forma, o consumidor se depara, dentre outros problemas, com a elevação desproporcional de preço de itens essenciais para o momento.

O desequilíbrio na relação comercial entre consumidor e fornecedor já era previsível pela Constituição Federal de 1988, a qual estabeleceu o dever do Estado de promover na forma da lei a defesa do consumidor em seu Art. 5º, que trata “Dos direitos e garantias fundamentais”. Além disso, relatou a defesa do consumidor como um dos princípios gerais da atividade econômica baseada na livre iniciativa no Art. 170, inciso V, Da ordem econômica e financeira. E, por fim, o Art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias apontou previsão para elaboração de um código de defesa do consumidor pelo Congresso Nacional. (BRASIL, 1988).

Nesse contexto, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC) foi formulado para estabelecer normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social. Em relação aos preços abusivos em produtos de prevenção e tratamento da COVID-19, ressalta-se que o CDC aborda sobre essas práticas abusivas e dá cobertura ao consumidor (BEZERRA-NETO et al., 2020), como pode ser observado: “Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [...] V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva; [...] X – elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços” (BRASIL, 1990).



Artigo

Atuação do PROCON na garantia de proteção e defesa do consumidor

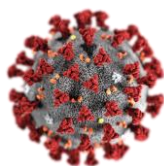
A Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor de São Paulo (Fundação PROCON-SP) foi o primeiro órgão a implementar o “Programa de Municipalização da Defesa do Consumidor” no Brasil, embasado na divulgação da Proteção e Defesa do consumidor. Criado pela Lei nº 9.192, de 23 de Novembro de 1995, e Decreto nº 41.170, de 23 de setembro de 1996, o PROCON-SP tem como missão principal equilibrar e harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores e objetiva elaborar e executar a política de proteção e defesa dos consumidores do Estado de São Paulo. (SÃO PAULO, 2011)

Dessa forma, a Fundação PROCON-SP vinculado à Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo deu início à “Operação Corona” ou “Operação COVID-19” em 16 de março de 2020, com o objetivo de fiscalizar a abusividade na venda de álcool em gel e máscara de proteção em farmácias, drogarias e supermercados do estado de São Paulo, produtos estes vinculados às medidas sanitárias, protetivas e de contenção da transmissão e infecção pelo SARS-CoV-2 (OPAS, 2020).

Por meio do Núcleo de Inteligência e Pesquisa da Escola de Proteção e Defesa do Consumidor (EPDC) do PROCON-SP, a Fundação gerou relatórios quantitativos e qualitativos a respeito de: a) o impacto do coronavírus nas práticas de consumo; b) a evolução de preços de máscaras descartáveis e álcool gel; c) a análise de atendimentos referente ao cenário de pandemia.

Além dos relatórios gerados pela Operação COVID-19, em Abril de 2020 deu início à Força-tarefa da Secretaria Extraordinária de Defesa do Consumidor e Secretaria da Fazenda e Planejamento. Essa força-tarefa é composta pelo Grupo Estratégico de Combate e Fiscalização (GECOF) e tem por objetivo tomar medidas mais rígidas contra fornecedores com práticas abusivas, atuando em conjunto com o PROCON, Receita Estadual e polícia judiciária.

Mediante o que foi apresentado, o presente artigo de revisão tem por objetivo abordar o impacto nas relações de consumo decorrentes da pandemia da Doença do Coronavírus (COVID-19), através de dados qualitativos e quantitativos reportados pela Fundação PROCON.SP.



Artigo

METODOLOGIA

Coleta de dados

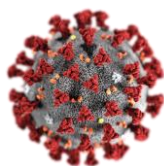
O presente estudo fundamentou-se em dados qualitativos e quantitativos provenientes de estudos realizados pela Fundação PROCON-SP e pelo Núcleo de Inteligência e Pesquisas da Escola de Proteção e Defesa do Consumidor (EPDC) do PROCON-SP até o dia 19 de maio de 2020, cujos resultados foram disponibilizados em sua plataforma online e no *hotsite* da instituição exclusivo para assuntos de consumo relacionados à COVID-19.

Impacto do coronavírus nas práticas de consumo

Esses dados basearam-se em uma pesquisa de opinião sobre o impacto do coronavírus na vida do consumidor com base nas experiências vivenciadas pelos consumidores. Foi disponibilizado no site eletrônico e nas redes sociais do PROCON-SP um questionário com dezesseis perguntas estruturadas no período de 27/03 a 01/04 de 2020, e os resultados foram provenientes das respostas de 1.813 (mil) consumidores. Dentre as perguntas, aquelas de importância para a construção do presente estudo foram se o consumidor “Verificou aumento desproporcional dos preços no período da pandemia?” e “Em qual(is) produto(s)?”.

Evolução de preços de máscaras descartáveis e álcool gel

Foi realizado um levantamento de preços de máscaras descartáveis e álcool gel, junto às farmácias e drogarias do município de São Paulo, para verificar a evolução de preço antes e após o início da COVID-19. Para tanto, foram enviados ofícios a treze lojas de farmácias, solicitando os cupons fiscais de venda ao consumidor final dos referidos produtos, do período de 22 a 29/11/19 e 22 a 29/02/20. A EPDC ressaltou que, até o momento da publicação, em 08 de abril de 2020, somente oito estabelecimentos haviam atendido à solicitação.



Artigo

Análise de atendimentos referentes ao cenário de pandemia pela COVID-19

Na página “hotsite Corona” criada pelo Procon-SP no dia 08 de maio de 2020, exclusiva para assuntos de consumo relacionados à Covid-19, foi realizada uma análise quantitativa e qualitativa dos atendimentos relacionados ao cenário da pandemia. Para análise quantitativa, foram considerados o número de consultas (pedidos de orientação, dúvidas e denúncias) e de reclamações, enquanto a abordagem qualitativa estava relacionada sobre quais produtos/serviços. No presente trabalho foi dado ênfase às notificações voltadas para máscara descartável e álcool gel.

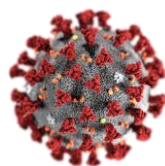
“Operação COVID-19” e Grupo Estratégico de Combate e Fiscalização

Desde 16 de março o Procon-SP vinculado à Secretaria da Justiça e Cidadania deu início à “Operação Corona” para fiscalizar a abusividade na venda de álcool gel 70% e máscara de proteção em farmácias e supermercados da capital. Em 30 de abril, esse trabalho de combate aos abusos praticados no mercado de consumo foi fortalecido com a criação do Grupo Estratégico de Combate e Fiscalização (GECOF). Equipes de fiscalização do Procon-SP e da Receita Estadual passaram a atuar em conjunto com a polícia judiciária em operações para verificar a abusividade dos preços e constatar a emissão de nota fiscal. O presente estudo traz resultados da atuação do estado de São Paulo no combate às práticas abusivas de preço sem justa causa com dados quantitativos das notificações, das multas aplicadas e dos estabelecimentos fiscalizados.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

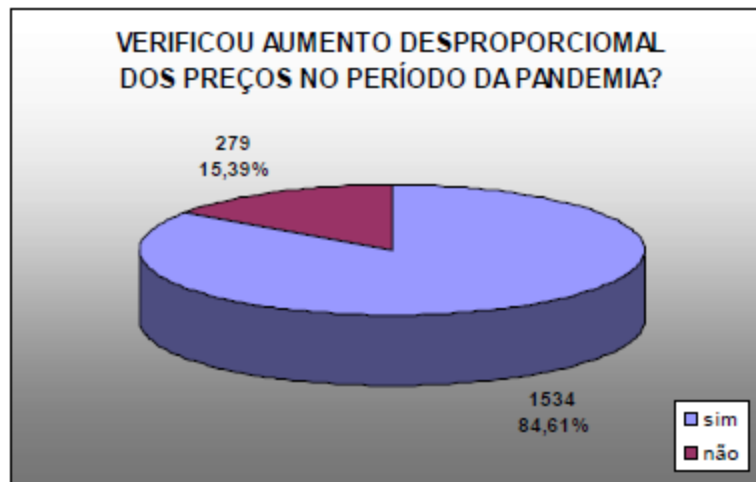
Pesquisa comportamental: impacto do coronavírus na vida do consumidor

Segundo relatório do EPCD/SP, de um total de 1.813 entrevistados questionados quanto ao aumento desproporcional de preços, independente do local da oferta (presencial ou virtual), 84,61% (1.534) informou ter verificado um aumento de preço nos estabelecimentos que frequentaram (Figura 1).



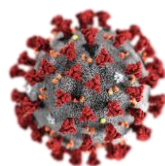
Artigo

Figura 1 – Pesquisa do impacto da covid-19 na vida do consumidor



Fonte: Núcleo de Inteligência e Pesquisas – EPDC / DEP – PROCON-SP, 08 abr. 2020. Disponível em: <<https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2020/04/Relat-Pesq-Impacto-do-Coronavírus-na-Vida-do-Consumidor.pdf>>. Acesso em: 23 maio 2020.

Aos que afirmaram ter verificado aumento expressivo nos preços, foi questionado em quais produtos. A questão permitia mais de uma resposta. Os seis primeiros produtos mais apontados estão diretamente associados ao momento, sendo álcool em gel e máscaras de proteção individual o primeiro e terceiro mais apontados, com 1.221 (mil) e 793 votos respectivamente. Os dados completos podem ser observados na Tabela 1.



Artigo

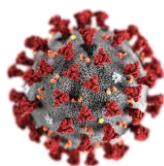
Tabela 1 – Resultado do questionário sobre em qual(is) produto(s) foi verificado aumento de preço

RESPOSTAS	TOTAL
Álcool em gel	1221
Alimentos em geral	1153
Máscaras hospitalares	793
Produtos de higiene pessoal	620
Produtos de limpeza	577
Medicamentos em geral	362
Comida pronta	231
Produtos de informática	52
Eletrodomésticos/eletroeletrônicos	44
Roupas, calçados e acessórios	23
Outros	292

Fonte: Adaptado de Núcleo de Inteligência e Pesquisas – EPDC / DEP – PROCON-SP, 08 abr. 2020. Disponível em: <<https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2020/04/Relat-Pesq-Impacto-do-Coronavírus-na-Vida-do-Consumidor.pdf>>. Acesso em: 23 maio 2020.

Pesquisa comparativa de preços: máscaras descartáveis e álcool gel

Conforme o levantamento de preços de máscaras descartáveis e álcool gel em farmácias e drogarias do município de São Paulo no período de 22 a 29/11/19 e 22 a 29/02/20, as máscaras em média tiveram um aumento de preço de 231,68% (Tabela 2). No período de novembro/2019 o preço médio era de R\$0,22 por unidade, já no outro período analisado, em fevereiro de 2020, o preço médio era de R\$0,74 por unidade.



Artigo

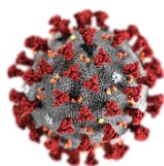
Tabela 2 – Máscaras Descartáveis: preços médios em reais (R\$) nos períodos de 22 a 29/11/19 e 22 a 29/02/20 (desconsiderando as marcas e modelos e convertendo o preço médio para unidade)

Discriminação do Produto	Preço por unidade (R\$)* (Nov/19)	Preço por unidade (R\$)* (Fev/20)
Máscara cirúrgica c/ 50 unid.	0,20	0,47
Máscara cirúrgica unidade		1,00
Máscara tripla com tiras c/ 50 unid. (ProtDesc®)	0,24	-
Máscara descartável tripla elástico c/ 50 unid. (Cremer)	0,32	-
Máscara descartável tripla c/ elástico c/50 unid. branca (Pharmatex)	0,13	-
Preço médio	0,22	0,74
Variação % (Fev20/Nov19)		231,68%

Fonte: Adaptado de Núcleo de Inteligência e Pesquisas – EPDC – FUNDAÇÃO PROCON/SP, 13 mar. 2020. Disponível em: <https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2020/03/Rel_final_mascaras_alcool_gel.pdf>. Acesso em: 23 maio 2020.

O álcool gel variou nesse mesmo período aproximadamente 5%, sendo a maior variação de preço médio do álcool gel aproximadamente 35% em um estabelecimento da zona sul, considerando a média de preços praticados nos períodos analisados. Os detalhes podem ser observados na Tabela 3.

Vale ressaltar que, segundo o relatório, nenhuma das farmácias fez restrição de quantidade no momento da venda de ambos os produtos.



Artigo

Tabela 3 – Álcool gel: preços médios em reais (R\$) nos períodos de 22 a 29/11/19 e 22 a 29/02/20 (Variação entre os produtos comuns aos dois períodos analisados)

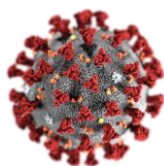
Discriminação do Produto	Preço médio período de 22 a 29/11/19	Preço médio período de 22 a 29/02/20	Variação fev20/nov19	%
ÁLCOOL GEL 70% FARMAX 50G	2,67	3,5815	34,14%	
ÁLCOOL GEL 70% FARMAX 430G	13,62	13,91	2,13%	
ÁLCOOL GEL ATTIVE 440G	12,99	12,99	0,00%	
ÁLCOOL GEL GIOVANNA BABY BLUE 60 ml	8,99	8,99	0,00%	
ÁLCOOL GEL GIOVANNA BABY ROSA 60 ml	8,99	8,99	0,00%	
ÁLCOOL GEL VITA HAND 60 ML	5,41	7,30	34,82%	
ÁLCOOL GELSOFTFIX 500 ML	9,89	9,89	0,00%	
Média	8,94	9,38	4,93%	

Fonte: Núcleo de Inteligência e Pesquisas – EPDC – FUNDAÇÃO PROCON/SP, 13 mar. 2020. Disponível em: <https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2020/03/Rel_final_mascaras_alcool_gel.pdf>. Acesso em: 24 maio 2020.

Análise de atendimentos referentes à COVID-19

Em 08 de maio o *hotsite* “Corona” disponibilizou o primeiro relatório acerca dos atendimentos referentes ao cenário de pandemia do coronavírus, com 14.534 (mil) atendimentos registrados, sendo 8.469 consultas e 6.065 reclamações registradas até às 17h da referida data. Do total de consultas, aquelas referentes a preços abusivos de álcool gel e demais representou 30,14%. E do total de reclamações, 4,62% estavam voltadas a farmácias, lojas e mercados. (SÃO PAULO, 2020).

No segundo relatório, emitido no dia 14 de maio, haviam sido registrados 9.138 (mil) consultas, revelando um aumento de aproximadamente 8%. Dessas, 2.688 eram referentes a preços abusivos de álcool gel e demais, revelando um aumento de 5,3% em relação ao período anterior. Quanto aos atendimentos de reclamações, já haviam sido registradas 15.381 reclamações, sendo 682 sobre farmácias, lojas e mercados, revelando



Artigo

um aumento de 5,83% e de 1,49% respectivamente em relação a 08 de maio. (SÃO PAULO, 2020b).

O último boletim disponibilizado durante a elaboração do presente artigo foi do dia 19 de maio de 2020. Até às 17h da referida data, as consultas totalizavam 9.407 (mil) e as reclamações 15.756. Em relação ao início da coleta de dados (08 maio 2020), foram registradas mais 170 consultas referentes a preços abusivos de álcool gel e demais (2.723) em relação ao início do mês e mais 17 reclamações sobre farmácias, lojas e mercados (689). (SÃO PAULO, 2020c)

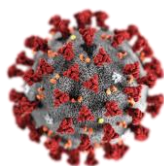
Segundo dados do *hotsite* “Corona”, os quais são atualizados a cada 6 dias, até o dia 19 de maio de 2020, do total de 15.756 atendimento referentes à Covid-19, 6.349 eram reclamações e dessas, 5.621 eram voltadas a alimentos, máscara, gás, álcool gel e medicamentos, nessa ordem decrescente de número de registros. Dessa forma, máscara e álcool gel representavam o 2º e o 4º lugar, respectivamente, no ranking das cinco maiores reclamações. Além disso, o Procon-SP revelou que, mediante esses dados, houve um aumento de 1.200% (mil) nos atendimentos em relação ao dia 13 de março de 2020, que somava 1.150 atendimentos. (PROCON, 2020a)

Combate às práticas abusivas de preço durante a pandemia

Os consumidores do Estado de São Paulo estão contando com a Secretaria Extraordinária de Defesa do Consumidor do PROCON-SP no enfrentamento de problemas relacionados às relações de consumo em decorrência da pandemia do novo coronavírus. A instituição está combatendo os impactos da crise por meio de fiscalizações de estabelecimentos, aplicação de multas, intermediação de reclamações, orientações individuais, registro de denúncias, aulas sobre o tema e emissão de relatórios e cartilhas informativos.

No *hotsite* “Corona” é possível realizar denúncias, ter acesso aos dados numéricos e qualitativos das reclamações e fiscalizações realizadas na “Operação Corona” pela GECOF, bem como a orientações ao consumidor e vídeos das fiscalizações realizadas pelo PROCON-SP, além de notícias da assessoria de comunicação.

Além disso, o Procon-SP por meio da EPDC elaborou uma cartilha com orientações básicas ao consumidor diante do momento atípico nas relações de consumo decorrentes da pandemia. Nesse guia é possível ter acesso a informações sobre o direito do consumidor em meio a problemas como adiamento de viagens, cancelamento de contratos, dificuldades com planos de saúde, desabastecimento de produtos, elevação



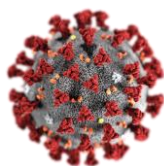
Artigo

desproporcional de preços, entre outros. A cartilha está disponível no *hotsite* “Corona” e foi produzido em abril de 2020.

Segundo informações da Assessoria de Comunicação, mais de três mil farmácias, supermercados, hipermercados, entre outros estabelecimentos de 188 cidades do Estado foram visitados pelas equipes de fiscalização do Estado na “Operação COVID-19” em conjunto com denúncias feitas pelos consumidores. Aproximadamente 3 mil locais (89% do total) foram notificados a apresentar notas fiscais para que fosse verificado a possível prática de preços abusivos. Até o dia 18 de maio mais de 3 milhões em multas foram aplicados. (PROCON, 2020a)

Até 13 de maio, o Procon-SP havia aplicado mais de 3 milhões em multas por preços abusivos. Segundo a Assessoria, 34 fornecedores haviam sido autuados, sendo 12 supermercados, 12 farmácias, 8 revendedores de gás e mais dois estabelecimentos comerciais. Os setores com mais autuações foram as farmácias, que receberam multas em torno de 2.300.000 mil reais, e os supermercados, multados em cerca de 800 mil reais. (PROCON, 2020b)

Dados das fiscalizações disponíveis no *hotsite* indicam que entre 16/março e 15/maio de 2020, 457 estabelecimentos haviam sido fiscalizados pela Equipe de Fiscalização de Operações da Capital (sede) e 371 notificações haviam sido feitas. Essas fiscalizações foram presenciais e abrangeram 13 municípios, tais quais Barueri, Cajamar, Carapicuíba, Cotia, Ferraz de Vasconcelos, Franco da Rocha, Guarulhos, Itapevi, Itaquaquecetuba, Pirapora do Bom Jesus, Poá, Santana de Parnaíba, além da capital. Os dados por dia podem ser observados na Tabela 4.



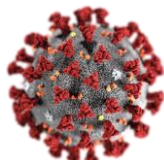
Artigo

Tabela 4 – Dados sobre fiscalizações realizadas pela capital na "Operação COVID-19"

PROCONSP		DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO DE OPERAÇÕES (SEDE - CAPITAL)	
MEGA OPERAÇÃO COVID-19 - FISCALIZAÇÃO PRESENCIAL			
DATA	Estabelecimentos Fiscalizados	Notificações	Municípios fiscalizados
16/mar	19	8	Capital, Barueri, Cajamar, Carapicuíba, Cotia, Ferraz de Vasconcelos, Franco da Rocha, Guarulhos, Itapevi, Itaquaquecetuba, Pirapora do Bom Jesus, Poá e Santana de Parnaíba
17/mar	37	25	
18/mar	24	22	
19/mar	18	16	
20/mar	11	8	
23/mar	17	15	
24/mar	22	12	
25/mar	18	15	
26/mar	20	18	
27/mar	19	16	
30/mar	20	13	
31/mar	21	15	
01/abr	19	15	
02/abr	21	14	
03/abr	8	6	
06/abr	12	10	
07/abr	6	6	
08/abr	6	5	
09/abr	10	8	
13/abr	14	12	
14/abr	8	8	
15/abr	13	13	
16/abr	9	8	
17/abr	12	12	
20/abr	3	3	
22/abr	10	10	
23/abr	6	6	
24/abr	3	3	
27/abr	2	2	
28/abr	4	4	
29/abr	4	4	
30/abr	8	8	
04/mai	5	5	
05/mai	1	1	
06/mai	5	5	
07/mai	7	7	
08/mai	4	4	
11/mai	2	2	
12/mai	2	2	
13/mai	1	1	
14/mai	1	0	
15/mai	5	4	
Estabelecimentos Fiscalizados	Notificações	Total de Municípios abrangidos	
TOTAL	457	371	

Supervisor BTS / Diretor CCM

Fonte: Equipe de Fiscalização de Operações (PROCON-SP).



Artigo

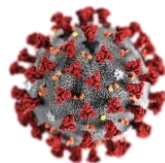
Já a Equipe de Fiscalização de Operações do Interior havia fiscalizado 1.781 estabelecimentos e notificado 2.476 entre 18/março e 15/maio de 2020. Do total de notificações, 1.517 foram presenciais e 959 por correio (sem visita local). No total, a operação abrangeu 188 municípios com fiscalização presencial. Ressalta-se que a fim de evitar a contagem de município em duplicidade, o total de municípios foi dado com base na somatória dia a dia das novas cidades visitadas pelas equipes de fiscalização. (SÃO PAULO, 2020d)

CONCLUSÃO

Mediante as informações e os dados explanados neste artigo, nota-se que o cenário de pandemia deflagrado pela Doença do Coronavírus 2019 (COVID-19) trouxe impactos socioeconômicos e jurídicos que refletiram nas relações de consumo. Dessa forma, além de medidas econômicas adotadas pelo Governo Federal, o Estado de São Paulo adotou medidas para minimizar os impactos negativos impostos pela pandemia, dentre as quais o combate ao aumento de preços sem justa causa, principalmente sobre itens considerados essenciais nesse cenário, como máscara de proteção individual, álcool em gel e alimentos. Essa prática prejudica a população e as relações de consumo, além de infringir o Código de Defesa do Consumidor e a Constituição Federal de 1988, que preveem o dever do Estado de interferir quando observado abusos e quando for necessário proteger a parte mais vulnerável.

Para tanto, o Núcleo de Inteligência e Pesquisa da Escola de Proteção e Defesa do Consumidor (EPDC) do PROCON-SP realizou estudos sobre o impacto do coronavírus nas práticas de consumo e sobre a evolução de preços de máscaras descartáveis e álcool gel por meio de questionário e/ou levantamentos junto a farmácias e drogarias de São Paulo, evidenciando uma notável prática abusiva de preços pelos consumidores e um aumento de 231,68% no preço da máscara descartável entre novembro de 2019 e fevereiro de 2020, e uma variação que chegou 34,14% no preço do álcool gel no mesmo período.

Como medida de garantia do direito do consumidor, a Associação PROCON-SP e o Grupo Estratégico de Combate e Fiscalização (GECOF) passaram a atuar juntamente à polícia judiciária em operações para verificar a abusividade dos preços e constatar a emissão de nota fiscal. Desde o início da operação até o dia 18 de março de 2020, aproximadamente 3 mil locais foram notificados e foi aplicado mais de 3 milhões em



Artigo

multas. Os resultados das equipes de fiscalização tiveram contribuição de denúncias feitas pela população através dos canais de atendimentos à distância disponibilizados pelo Procon-SP, como internet, aplicativo e redes sociais.

A Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor de São Paulo além de atuar diretamente no combate às irregularidades nas relações de consumo, disponibilizou um meio de comunicação digital com informações, relatórios, dados, notícias, canal para denúncias e cartilha de instruções básicas sobre o direito do consumidor para instruir a população quanto aos seus direitos, levar informação acerca do impacto da pandemia para o consumidor e fomentar o combate às práticas abusivas sobre produtos essenciais no momento da disseminação da Covid-19.

Conclui-se que as medidas de combate à prática abusiva de preços tomadas pelo PROCON do Estado de São Paulo trouxeram resultados que explanam a eficácia das equipes de fiscalização e dos relatórios e dados gerados pela instituição.

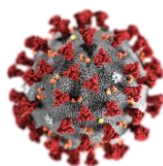
REFERÊNCIAS

BEZERRA-NETO, Francisco das Chagas; CAIANA, Clarice Ribeiro Alves; BARBOZA, Eliezio Nascimento; MAIA, Adryele Gomes. Impacts of the covid-19 pandemic under the aid of the consumer defense code. **Research, Society and Developmen**, v. 9, n. 6, abr. 2020.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 13 maio 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 13 maio 2020.

JOHNS HOPKINS UNIVERSITY. **Coronavirus Resource Center**: Dashboard by Johns Hopkins Center for Systems Science and Engineering (CSSE). 2020. Disponível em: <<https://coronavirus.jhu.edu/map.html>>. Acesso em: 13 maio 2020.



Artigo

LAI, Chih-Cheng; SHIH, Tzu-Ping; KO, Wen-Chien; TANG, Hung-Jen; HSUEH, Po-Ren. Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) and coronavirus disease-2019 (COVID-19): The epidemic and the challenges. **International Journal of Antimicrobial Agents**, v. 55, n. 3, 2020.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA (Brasil). **Boletim das medidas tomadas em função da Covid-19 (Coronavírus)**. 2020. Disponível em: <<https://www.gov.br/economia/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/boletins/covid-19>>. Acesso em: 13 maio 2020.

MINISTÉRIO DA SAÚDE (Brasil). **O que é COVID**: Sobre a doença. 2020. Disponível em: <<https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>>. Acesso em: 13 maio 2020.

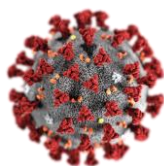
OPAS Organização Pan-Americana da Saúde. **Orientação sobre o uso de máscaras no contexto da COVID-19**: Orientação provisória. 06 abr. 2020. Disponível em: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51994/OPASBRACOV1920041_por.pdf>. Acesso em: 14 maio 2020.

PROCON. São Paulo. **Pandemia e Problemas de consumo: atendimentos aumentaram 1.200%**. 2020a. Disponível em: <<https://www.procon.sp.gov.br/pandemia-e-problemas-de-consumo-atendimentos-aumentaram-1-200/>>. Acesso em: 19 maio 2020.

PROCON. São Paulo. **Procon-SP aplica mais de 3 milhões em multas por preços abusivos**. 2020b. Disponível em: <<https://www.procon.sp.gov.br/procon-sp-aplica-mais-de-3-milhoes-em-multas-por-precos-abusivos/>>. Acesso em: 15 maio 2020.

SÃO PAULO (Estado). Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON. **35 anos do Procon-SP**. Edição comemorativa. 2011. Disponível em: <https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/files/livro_procon_35_anos.pdf>. Acesso em: 14 maio 2020.

SÃO PAULO (Estado). Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON. **Atendimentos ref. coronavírus/covid**: até 08/05/2020 às 17h. 2020a. Disponível em:



Artigo

<https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2020/05/Corona_2020_05_08.pdf>.
Acesso em: 14 maio 2020.

SÃO PAULO (Estado). Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON.
Atendimentos ref. coronavírus/covid: até 14/05/2020 às 17h. 2020b. Disponível em:
<https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2020/05/Corona_2020_05_14.pdf>.
Acesso em: 15 maio 2020.

SÃO PAULO (Estado). Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON.
Atendimentos ref. coronavírus/covid: até 19/05/2020 às 17h. 2020c. Disponível em:
<https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2020/05/Corona_2020_05_19.pdf>.
Acesso em: 19 maio 2020.

SÃO PAULO (Estado). Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON.
**OPERAÇÃO COVID 19 – AUMENTO DE PREÇOS: FISCALIZAÇÃO –
NÚCLEOS REGIONAIS.** 2020d. Disponível em: <<https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2020/05/Fiscalizacoes-Interior-1805.pdf>>. Acesso em: 19 maio 2020.

SENHORAS, Éloi Martins. Novo coronavírus e seus impactos econômicos no mundo.
Boletim de Conjuntura (BOCA), Boa Vista, v. 1, n. 2, 2020.

WHO WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Coronavirus disease 2019 (COVID-19):** Situation Report – 37. 2020b. Disponível em: <<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200226-sitrep-37-covid-19.pdf>>. Acesso em: 13 maio 2020.

WHO WORLD HEALTH ORGANIZATION. **WHO Timeline - COVID-19.** 2020a. Disponível em: <<https://www.who.int/news-room/detail/27-04-2020-who-timeline---covid-19>>. Acesso em: 13 maio 2020.

