

## EXPANSÃO DA DEMANDA POR PLATAFORMAS DIGITAIS NA EMERGÊNCIA DA COVID-19: DESDOBRAMENTOS LEGAIS

Maria Amélia Freitas dos SANTOS\*

Ana Paula dos Santos PRADO\*\*

Regina Maria de SOUZA\*\*\*

### RESUMO

**INTRODUÇÃO:** Cabe considerar que tem crescido a aceitação dos usuários aos novos serviços oferecidos pelas plataformas digitais, que são, na contemporaneidade, de suma relevância para o acesso dos consumidores aos bens e serviços essenciais para atender às suas demandas por bens fundamentais e supérfluos. Assumem o papel de intermediadoras entre o consumidor e o fornecedor, dinamizando a referida relação comercial. **OBJETIVO:** O objetivo deste trabalho é analisar a importância da utilização dos canais digitais para a realização dos atendimentos online por parte das empresas comerciais, como restaurantes, farmácias, mercados e outros. **METODOLOGIA:** O trabalho foi desenvolvido por meio de revisão de literatura, com consulta a livros, periódicos e legislação de referência para a temática. **RESULTADO:** Diante das situações de risco colocadas pela emergência da Pandemia da Covid-19, a utilização das plataformas digitais, por parte dos consumidores, tornou-se uma necessidade fundamental. Ocorre uma expansão significativa do consumo dos produtos oferecidos pelas mesmas, que vão de bens consumidos cotidianamente à eletroeletrônicos. Nessa perspectiva, é importante destacar que a internet assume um papel essencial para consumidores e também para empreendedores, que oferecem online, produtos que anteriormente eram comercializados em lojas presenciais. As vantagens fundamentais são a dinamização das vendas e praticidade oferecida ao consumidor. Ocorre também, um aumento das reclamações junto aos órgãos de proteção, em relação às plataformas digitais, tendo em vista a expansão do volume de negócios e a captação de novos e mais exigentes consumidores. **CONCLUSÃO:** A expansão das vendas em plataformas digitais apresentou acentuado crescimento no período de intensificação da Covid-19 e se coloca como uma nova opção para consumidores e também para a divulgação, tanto de novos produtos, como de produtos até então comercializados apenas no modelo convencional. Tal crescimento implica na necessidade de intensificação da fiscalização por parte dos órgãos competentes e maior observância da legislação, por parte de consumidores e empresários.

**Palavras-chave:** Plataformas digitais. Empresas comerciais. Tecnologia. Pandemia.

---

\*mariafreitas2307@icloud.com

\*\*anapaula.educaon@gmail.com

\*\*\*rgeconomia@gmail.com