

VANESSA ALVES REZENDE GAMBOA

IMPACTOS DA PANDEMIA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

CURSO DE DIREITO – UniEVANGÉLICA
2021

VANESSA ALVES REZENDE GAMBOA

IMPACTOS DA PANDEMIA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Monografia apresentada ao Núcleo de Trabalho de Curso da UniEvangélica, como exigência parcial para a obtenção do grau de bacharel em Direito, sob a orientação da Professora Esp. Ana Paula M. Ferreira Russo.

ANÁPOLIS – 2021

VANESSA ALVES REZENDE GAMBOA

IMPACTOS DA PANDEMIA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Anápolis, 16 de novembro de 2021.

Banca examinadora

Prof^a. Esp. Ana Paula M. Ferreira Russo
Professora Orientadora

RESUMO

Este trabalho monográfico tem como principal objetivo verificar os impactos da pandemia do novo coronavírus (Covid-19) nas relações de consumo durante esse período, analisando a responsabilidade das partes frente as relações. O método utilizado na elaboração é a de compilação bibliográfica, utilizando-se como apoio o pensamento de diversos autores e análise de posicionamento jurisprudencial dos tribunais, assim como artigos publicados na *Internet*. A pandemia do coronavírus surgiu na China, no final de 2019, e em poucos meses percorreu o mundo inteiro. O cenário de calamidade pública, exigiu providências em pouco tempo, atitudes que podiam salvar vidas. Enquanto isso, a economia também era atingida, tendo um forte impacto, elevando os índices de desemprego em todos os setores, enquanto as dívidas da população só aumentava. Alguns dos setores mais afetados pela situação pandêmica, foram o setor de turismo e o setor de eventos. Assim, o Poder Público, teve que tomar algumas medidas legislativas para conter as relações, principalmente as de consumo. Dessa maneira, é de grande relevância a presente pesquisa para que possamos atentar para a atual situação de pandemia, que pode ainda perdurar por algum tempo, principalmente nas relações judiciais no que diz respeito as relações de consumo.

Palavras-chave: Consumidor. Responsabilidade Civil. Pandemia

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	01
CAPÍTULO I – EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	03
1.1 Surgimento do Direito Consumerista e Histórico do Código de Defesa do Consumidor	03
1.2 Princípios constitucionais de proteção do consumidor	07
1.3 Princípios básicos do direito do consumidor	11
CAPÍTULO II – RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	16
2.1 Elementos de caracterização da Responsabilidade Civil no CDC	16
2.2 Responsabilidade Civil do fornecedor nas relações de consumo	19
2.3 Excludentes de Responsabilidade Civil do fornecedor.....	21
CAPÍTULO III – IMPACTOS DA PANDEMIA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO ...	24
3.1 Histórico da pandemia Covid-19.	24
3.2 Impactos da pandemia nas relações de consumo	26
3.3 Áreas de consumo impactadas economicamente. Análises de julgados	29
CONCLUSÃO	34
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35

INTRODUÇÃO

O presente trabalho monográfico tem como ideia central verificar os impactos sofridos nas relações de consumo no período da pandemia do novo coronavírus (Covid-19), apresentando as aéreas mais afetadas no mercado.

A pesquisa foi realizada por meio de compilação bibliográfica bem como jurisprudências do ordenamento jurídico brasileiro. Assim, o trabalho foi sistematizado de forma didática em três partes.

No primeiro capítulo é apresentada a evolução histórica do Código de Defesa do Consumidor, desde o surgimento dos direitos consumeristas até a criação da Lei 8.078/90, evidenciando os princípios constitucionais e básicos, aplicados nas relações de consumo.

No segundo capítulo trata-se da responsabilidade civil e seus elementos, bem como a responsabilidade do fornecedor e suas possibilidades de excludentes no diploma consumerista.

Por fim, no terceiro capítulo, estuda-se o histórico da pandemia atual do Covid-19, juntamente com seus impactos e consequências sofridas pelo mercado de consumo em suas relações, analisando-se julgados de tribunais.

Assim, as práticas abusivas ocorridas no comércio em momento pandêmico são demonstrações da supremacia do fornecer em relação ao consumidor, nas mais diversas situações. Em momentos em que o consumidor está vulnerável,

necessitando de produtos essenciais e disponíveis, o fornecedor tem o poder de estabelecer as regras do jogo, e muitas das vezes o consumidor não tem muita opção de defesa.

Contudo, durante a pandemia, a realidade vivenciada é uma situação atípica para todos, até mesmo para os fornecedores que também foram surpreendidos com os custos de materiais e até mesmo com a falta deles. Deste modo, algumas medidas precisaram ser tomadas pelo legislador, a exemplo das Leis nº 14.046/2020 e nº 14.186/21, que buscaram equilibrar o mercado de consumo, analisando ambos os lados da relação.

CAPÍTULO I – EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Desde o início dos tempos nas relações consumeristas havia a figura da parte vulnerável e a parte dominante da relação. O aparecimento das relações de consumo e a constatação da figura do consumidor já vem de longa data. A detecção desta relação, não igualitária e vertical, iniciou a procura por proteção para esse elo da relação jurídica. Neste capítulo serão abordados aspectos do início da relação consumeristas, a luta pela proteção dos direitos do consumidor até a implementação no ordenamento jurídico brasileiro. Em continuidade, a base da formulação do CDC através dos princípios constitucionais e princípios básicos do direito do consumidor.

1.1- Surgimento do direito do consumerista e Histórico do Código de Defesa do Consumidor

Inicialmente para se falar em Direito do Consumidor, se faz a importante apresentação do estudo da origem, a história do surgimento do movimento consumerista no mundo e sua introdução no ordenamento jurídico brasileiro, através da Lei nº 8.078/90, de 11 de setembro de 1990.

Apesar da legislação que regulamenta as relações de consumo no Brasil ter completado trinta anos no ano de 2020, a tentativa de regular as relações de comércio aparecem muito antes disso.

Registros históricos apontam que os primeiros indícios seriam por volta do século XVIII a.C, através do Código de Hamurabi, na cidade da Babilônia, visavam o controle e organização da sociedade, que em algumas de suas regras, mesmo implicitamente, teria a proteção do consumidor em suas leis. (FILOMENO,2018)

A lei nº 233, por exemplo, rezava que o arquiteto que viesse a construir uma casa cujas paredes se revelassem deficientes teria a obrigação de reconstruí-las ou consolidá-las às suas próprias custas. Já a lei nº 229 era mais extrema, previa que, em consequências de desabamentos com vítimas fatais o empreiteiro da obra, além de ser obrigado a reparar os danos causados, sofria punição (morte), caso houvesse o mencionado desabamento vitimado o chefe da família; caso morresse o filho do dono da obra, pena de morte para o respectivo parente do empreiteiro. (FILOMENO, 2018)

No século XIII a.C, na Índia, o sagrado Código de Massú, a Lei nº 697, previa pena de multa e punição de ressarcimento dos danos, aos que adulterassem os produtos para venda, ou que vendiam bens de igual natureza por valores diferentes, Lei de nº 698. (FILOMENO, 2018)

Conforme expõe Filomeno (2018), na Grécia antiga a constituição escrita por Aristóteles, havia uma preocupação com as relações de consumo.

Outro filósofo que também se destacou com a defesa dos direitos do consumidor, foi Marco Túlio Cícero (106 – 43 a.C), orador e político romano, tendo como base a ética e honestidade, que chamava a atenção pelas causas que defendia, que o adquirente de bens de consumo teriam a garantia dos vícios ocultos sanados nas operações de compra e venda, ou o direito de rescisão contratual (cláusula *ex empto*), ou seja, o desfazimento de um contrato por simples manifestação de vontade, de uma ou de ambas as partes. Tal circunstância consagrada no ordenamento jurídico como vícios redibitórios, previsto no artigo 441 do Código Civil. (FILOMENO, 2018)

Segundo Sergio Cavalieri Filho (2019), o Direito do Consumidor se inicia com grande destaque através da Revolução Industrial, que implicou no aumento da capacidade produtiva em grande escala, assim como, distribuição de produção em série, e em consequência estimulando o consumo. Com isso, surgiram contratos que possuíam práticas abusivas de toda forma, incluindo cláusulas de não indenização e responsabilidades limitadas, gerando assim a desigualdade econômica e jurídica entre fornecedores e consumidores.

Para Fabrício Bolzan de Almeida (2021), a Revolução Industrial nos séculos XVIII e XIX, que foi de grande importância para desenvolvimento dos direitos do consumidor, gerou grande parcela para o deslocamento das famílias do meio rural para o urbano. Assim, com o aumento da demanda e a procura de novos produtos para satisfazerem as necessidades materiais dos consumidores, começaram a gerar

preocupações dos produtores e fabricantes com produtos em maiores quantidades, surgindo então, grandes problemas com a qualidade, como, produtos com defeitos e vícios ocultos.

Com a forte expectativa de grande produção, o consumidor teve um respaldo gerado pela Revolução Tecnológica, após a Segunda Guerra Mundial, em que o mundo capitalista cresceu muito e rapidamente aumentando a produção, tendo o principal objetivo, alcançar expectativas dos fornecedores e produtores com maquinários eficientes de produção atendendo aos aspectos quantitativos e qualitativos, beneficiando os consumidores. (ALMEIDA, 2021)

Com o avanço do capitalismo e mundo mais globalizado, o movimento consumerista ganha forças nos países que estavam em grande desenvolvimento industrial, como França, Alemanha, Inglaterra, e principalmente nos Estados Unidos. (CAVALIERI, 2019)

Então, em 15 de março de 1962, o presidente dos Estados Unidos, John Fitzgerald Kennedy, encaminhou uma mensagem ao Congresso Nacional, sobre Proteção dos Interesses dos Consumidores, que afirmava que todos são consumidores, sendo o maior grupo econômico, afetados por todas as decisões econômicas sejam elas públicas ou privadas, mas apesar, quase nunca são ouvidos. (CAVALIERI, 2019)

O Presidente Kennedy defendeu os direitos dos consumidores desde sua candidatura e citou os direitos fundamentais dos consumidores que seriam, o direito à saúde e à segurança, à informação, à escolha e a serem ouvidos. A data entrou para história e ficou conhecida mundialmente como “Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores”. (CAVALIERI, 2019)

A Organização das Nações Unidas (ONU), em 16 de abril de 1985, passou-se a preocupar com os consumidores, editando a Resolução nº 39/248, baseada na declaração do presidente americano, destinada aos Estados filiados, com o objetivo de evidenciar a proteção ao consumidor com implementação de políticas de defesa. (BESSA, 2021)

No Brasil, os primeiros movimentos consumeristas surgiram com criações das primeiras associações civis e entidades governamentais, no início dos anos 70. Deste modo, em 1974, no Rio de Janeiro, foi criado o Conselho de Defesa do Consumidor (CONDECON); em 1976, foi criada em Curitiba a Associação de Defesa e Orientação do Consumidor (ADOC), e em Por Alegre, a Associação de Proteção ao

Consumidor (APC). Em maio de 1976, o Governo de São Paulo, pelo Decreto nº 7.890, criou o Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor e o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, denominado posteriormente de PROCON. (CAVALIERI, 2019).

A respeito de reconhecimento no Brasil, somente no final dos anos 80, com as problemáticas econômicas da implantação da moeda, Plano Cruzado, o Estado pela Constituição Federal de 1988, estabeleceu como dever de promover a defesa do consumidor, estipulando assim um prazo para a criação de um Código para essa finalidade. (CAVALIERI, 2019)

Reza o artigo 48 do ato das disposições constitucionais transitórias (ADCT), que: “O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará Código de Defesa do Consumidor.”

Com a promulgação da Constituição de 1988, no capítulo dos “Direitos e Deveres individuais e Coletivos”, trouxe como garantia fundamental, o direito do consumidor:

Art. 5º. Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII — o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos, existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

V — defesa do consumidor”.

Mesmo antes da Constituição Federal ser promulgada em 1988, já se iniciava a idealização do Código de Defesa do Consumidor (CDC), através da constituição de comissão do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, com a elaboração de um Anteprojeto de Código. Após vários debates e discussões a respeito do assunto, foi apresentado o texto de Projeto de Código, resultando em 11 de setembro de 1990, na promulgação da Lei nº 8.078. (THEODORO, 2021)

A CF/88 apresentou em seu Ato das Disposições Constitucionais e Transitórias (ADCT), no artigo 48, determinou ao Congresso Nacional, a elaboração

de um Código do Consumidor no prazo de cento e vinte dias da promulgação da Constituição. (TARTUCE, 2021)

A comissão para elaboração do anteprojeto foi formada pelos juristas: Ada Pellegrini Grinover, como coordenadora, Daniel Roberto Fink, José Geraldo Brito Filomeno, Kazuo Watanabe e Zelmo Denari. No decorrer das discussões a comissão contou com a assessoria de Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, Eliana Cáceres, Marcelo Gomes Sodré, Mariângela Sarrubo, Nelson Nery Junior e Régis Rodrigues Bonvicino e vários subsídios de diversos promotores de Justiça de São Paulo. (GRINOVER, 2019).

O anteprojeto do CDC foi apresentado em diversas capitais recebendo críticas e sugestões acerca de sua reformula o, vindo a ser publicado no Diário Oficial em 04 de janeiro de 1989. (GRINOVER, 2019)

Sendo assim, através dos acontecimentos históricos, pouco a pouco se formaram, ao longo dos tempos, consolidando os direitos do consumidor a serem positivados na esfera mundial e a implanta o no ordenamento jurídico brasileiro. Atualmente o Código do Consumidor demonstra estar de acordo com a realidade contemporânea, que constitui uma t pica norma de prote o dos vulneráveis negociais.

1.2- Princípios constitucionais de prote o do consumidor

O Código de Defesa do Consumidor   um instrumento legal para efetiva o da defesa da parte mais vulnerável na rela o de consumo.   uma lei especial, sendo reconhecida por ser a mais revolucionária do século XX, tendo as mais profundas inova es. (CAVALIERI, 2019)

O Código possui embasamento em dispositivo constitucional, que dita ser dever do Estado promover a defesa do consumidor, e não uma mera faculdade, uma prote o de ordem pública e interesse social. Além de ser um direito fundamental, ganhou *status* de princípio constitucional (art. 5 , XXXII e art. 170, V), através da expansão do consumerismo no Brasil e no mundo. (CAVALIERI, 2019)

Nesse contexto, pode-se dizer que o Código de Defesa do Consumidor tem eficácia supralegal, ou seja, está em um ponto hierárquico entre a Constitui o Federal de 1988 e as leis ordinárias, deduzidas através da simbologia do sistema piramidal de Hans Kelsen. (TARTUCE, 2021)

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor, atendendo aos preceitos constitucionais, é considerado por vários doutrinadores como sendo um microsistema das relações de consumo, desde que não haja conflito, serão aplicados prioritariamente o CDC e subsidiariamente o Código Civil. (LENZA, 2021)

Organizado em seus artigos, o CDC estabelece os elementos da relação de consumo, consumidor, fornecedor, produto e serviço, apresentando seus conceitos, campo de aplicação, objeto e princípios, sendo todos independentes.

Assim, o Código de Defesa do Consumidor, além de norma de proteção, visando atender o consumidor que sofre uma lesão, possui a função de estabelecer harmonização entre as partes envolvidas na relação de consumo. É visto na doutrina como lei principiológica, efetiva os princípios constitucionais de proteção e defesa do consumidor na esfera infraconstitucionais, e aplicável em todo o ordenamento jurídico que tenha relação de consumo, conservando a característica básica da área. (CAVALIERI, 2019)

Os princípios no ordenamento jurídico, tem a função estruturante, sendo o ponto de partida e a base para o entendimento de todo o sistema. Pela definição de Miguel Reale, os princípios são “verdades estruturantes”, sendo as vigas de sustentação de um sistema jurídico. (SOUZA, 2018)

Sem a pretensão de esgotar o tema, se faz necessário o estudo dos princípios constitucionais que norteiam o Código de Defesa do Consumidor para melhor compreensão da Lei nº 8.078/1990.

Princípio da dignidade da pessoa humana

A dignidade da pessoa humana está entre os princípios fundamentais da Constituição Federal, um dos fundamentos do Estado Democrático de Direito, consagrada no art. 1º, inciso III, precedendo todos os demais princípios em todos os ramos do direito. Expressa um valor inerente a todo cidadão, constituindo o verdadeiro valor da democracia.

Ocupando posição de “princípio fundamental geral”, a dignidade da pessoa humana, cabe a função estrutural de todos os outros princípios presentes na Constituição Federal. Serve como parâmetro para superação de conflitos principiológicos, prevalecendo no caso concreto, o princípio que mais se aproxima do princípio da dignidade da pessoa humana (THEODORO, 2021)

No CDC, art. 4º, *caput*, estabelece que o respeito à dignidade do consumidor é um dos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo.

Partindo do entendimento que nas relações consumeristas as partes são desiguais, a dignidade garante a igualdade entre as mesmas, garantindo assim, que o fornecedor parte mais forte, não oprima a parte vulnerável, o consumidor, respeitando a dignidade da pessoa humana. (SOUZA, 2018)

Princípio da liberdade

Prevista na Constituição Federal, a liberdade nas relações de consumo, está principalmente no art. 1º, inc. IV, dispondo como fundamento os valores sociais do trabalho e da livre-iniciativa, e no art. 3º, inc. I, como objetivo fundamental da República Federativa do Brasil, construir uma sociedade livre, justa e solidária. A liberdade de iniciativa tratada é a liberdade de ação, do consumidor e também do fornecedor.

De um lado é assegurando como fundamento da CF a livre-iniciativa do empreendedor de se arriscar em atividades empresariais. De outro, é assegurado ao consumidor de adquirir ou não o produto ou serviço e como fará esta aquisição. (THEODORO, 2021)

Portanto, o Estado deverá intervir nessa relação para garantir tanto na produção e distribuição de produtos, quanto para regular a compra segura e de livre escolha. Entretanto, haverá casos em que o consumidor não poderá escolher. Aplicado à realidade social, a necessidade de querer do consumidor e não poder, por não possuir poder aquisitivo, aparecendo então a figura do Estado para garantir a dignidade da pessoa humana e a distribuição de produtos essenciais e controle de preços. (NUNES, 2018)

Princípio da isonomia

Dispõe no art. 5º, *caput*, da CF: “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no país a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes.”

Nesses termos, é conferido tratamento desigual aos desiguais, na medida de sua desigualdade, para se alcançar a igualdade entre as partes. Essa referência é direcionada ao legislador e aos operadores do direito, para que efetive a aplicação da igualdade. (THEODORO, 2021)

Diante da expressão, tratar os desiguais com desigualdade, seria uma forma de discriminação. Mas é da discriminação que nasce a o princípio da igualdade. Para uma adequação ao princípio, além da discriminação, é necessário a observação de alguns pontos, como a correlação lógica da discriminação em face da desigualdade e o que está sem protegido pela constituição. (NUNES, 2018)

No Código de Defesa do Consumidor, parte do pressuposto de que exista desigualdade entre o fornecedor e o consumidor, estando este em situação de vulnerabilidade e fragilidade. Dito isso, o código estabelece uma disciplina única para promover a defesa do consumidor, reestabelecendo a igualdade nas relações consumeristas. (CAVALIERI, 2019).

E não poderia ser diferente, visto que, é notório a desigualdade entre as partes nas relações jurídicas consumeristas. O consumidor recebe do Estado tratamento diferenciado, para atender ao princípio da isonomia, buscando equilíbrio entre as partes.

Conforme Cavalieri (2019), *apud* Jorge de Miranda, constitucionalista português, que os direitos são os mesmos para todos, mas, nem todos possuem a mesmas condições de igualdade para o exercer, precisando então, que sejam criados ou transformados situações, sendo a diferenciação ou a discriminação (positiva) instrumentos para esse fim.

Analisando o caput do art. 5º, que se refere, “Todos são iguais perante a lei, (...) garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no país”. A Constituição garante que o princípio da isonomia é estendido a todos os indivíduos independentemente de sua nacionalidade ou situação no Brasil, a todos que estão dentro do território brasileiro, mesmo em condições de estrangeiro-turista ou em trânsito pelo território nacional. (NUNES, 2018)

Princípio da publicidade

A publicidade ou mesmo o uso do termo propaganda, é o meio de aproximação do fornecedor, com seus produtos e serviços, para o consumidor, apontando para a qualidade do que é feito em público. (NUNES, 2018)

A Constituição Federal, no art. 220, §3º, inc. II, trata sobre a comunicação social, estabelecendo que, compete à lei federal regular sobre os limites estabelecidos para a manifestação de publicidade.

O princípio da publicidade visa orientar a conduta do anunciante em relação aos limites da utilização desse instrumento. Assim, o anúncio publicitário deve zelar pela ética do que seja transmitido e colocados à disposição do consumidor, garantindo sempre a verdade, por afirmação ou omissão. (NUNES, 2018)

1.3- Princípios básicos do direito do consumidor

Princípio da vulnerabilidade

O princípio da vulnerabilidade está na essência do sistema de proteção do consumidor, é inerente ao consumidor, sendo o ponto de partida de toda aplicação. (SOUZA, 2018)

De origem latina, vulnerabilidade é construída por meio do vocábulo *vulnus*, *vulnerare*, significando aquele que é suscetível de ser ferido, indicando situação de fragilidade, de fraqueza de pessoa ou grupo.

O Direito do Consumidor se concretiza em torno da vulnerabilidade. No art. 4º, inc. I, do CDC é reconhecido o princípio da vulnerabilidade do consumidor no mercado, como Princípio Nacional das Relações de Consumo, estabelecendo a presunção absoluta de fragilidade do consumidor nas relações jurídicas. (MIRAGEM, 2021)

De maneira expressa no artigo 5º, inciso, XXXII, da CF reconhece como parte vulnerável, que necessita de proteção, mostrando que o Estado promoverá a defesa do consumidor. Esse reconhecimento é devido, pois de maneira individual é impossibilitado de prevalecer seus direitos frente ao fornecedor, decorrentes em dois aspectos, de ordem técnica e de ordem econômica. (NUNES, 2018)

Na ordem técnica, refere-se aos meios de produção, que o fornecedor escolhe, ficando o consumidor refém do que é produzido, tendo somente opções do que está exposto no mercado. Diante disso, pode-se citar a obrigatoriedade de os fornecedores informarem, as qualidades, riscos do produto e maneira de uso, de formas claras e inteligíveis. (SOUZA, 2018)

No aspecto econômico, em regra, o fornecedor tem a maior capacidade econômica que o consumidor, decorrente de monopólio. (NUNES, 2018)

Neste sentido, não se confunde vulnerabilidade e hipossuficiência. Enquanto, este não se aplica a todos, sendo limitada a alguns consumidores, como menores e idosos, aquele é inerente a todos os consumidores, independente de condição social ou econômica. (SOUZA, 2018)

Dentro da classe de consumidores é identificado um subgrupo, pela perspectiva da vulnerabilidade, que a doutrina e a jurisprudência denominam como os hipervulneráveis. A hipervulnerabilidade pode ser encontrada em situação social fática, sendo um agravamento, uma espécie qualificada de vulnerabilidade, identificada por razões óbvias, as características aparentes do consumidor. Pode ser identificado nesse subgrupo os consumidores portadores de deficiência física, sensorial e mental, doenças específicas, idosos e crianças. (CAVALIERI, 2019).

São incluídos no subgrupo pessoas com reduzido discernimento, mais suscetíveis aos apelos dos fornecedores. (MIRAGEM, 2021)

Conforme Cavalieri (2019), *apud* Rosalice Fidalgo Pinheiro e Deslayne Detroz, assim como para a jurisprudência, o idoso tem maior vulnerabilidade, tendo atenção especial, pois além das características físicas e biológicas afetadas, há também a questão do raciocínio. Por essa razão, será aplicado as normas do Código do Consumidor, e subsídios no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) de acordo com o caso concreto e o grau de vulnerabilidade.

Princípio da boa-fé objetiva

Enquanto no plano constitucional, o princípio da dignidade da pessoa humana rege os demais princípios (CF, art, 1º, III), no plano infraconstitucional, o princípio da boa-fé, rege todas as relações contratuais, sendo uma obrigação das partes. (CAVALIERI, 2019)

Previsto no art. 4º, inc. III, da lei consumerista, o princípio da boa-fé, mostra a harmonização e equilíbrio negocial dos interesses das partes nas relações de consumo. Identificada como a boa-fé objetiva, defini parâmetros de honestidade e lealdade, a fim de garantir uma relação ideal de forma adequada e justa, sem causar lesão as partes e realizando seus interesses definidos. (NUNES, 2018)

A boa-fé objetiva é a evolução da boa-fé subjetiva, que passa do plano psicológico ou intelectual, designado somente pela intenção das partes, para o plano concreto do ser humano, sendo a concretização dessa vontade. (TARTUCE, 2021)

Existe relação direta, da boa-fé objetiva com os deveres inerentes a qualquer negócio jurídico, com destaque os deveres, de cuidado, de respeito, de lealdade, de probidade, de informar, de transparência de agir com honestidade e com a razoabilidade. (TARTUCE, 2021)

Este princípio foi valorado também no Código de Processo Civil de 2015, nos termos do art. 5º, onde aquele que de qualquer forma participa do processo deve comporta-se de acordo com a boa-fé.

Princípio da transparência e o da informação

O princípio da transparência está ligado diretamente ao princípio da boa-fé, uma espécie de subprincípio. Transparência no mundo contemporâneo, é uma palavra de ordem, com o significado de clareza, nitidez, sinceridade. É uma conquista democrática aplicada nas relações de consumo. (CAVALIERI, 2019)

No referido princípio, está inserido o dever de informar dos fornecedores, para que os consumidores tenham pleno conhecimento sobre o produto a ser fornecido, o serviço a ser prestado, dos direitos, obrigações e restrições, podendo decidir com segurança se vão ou não firmar contrato. (CAVALIERI, 2019)

No art. 4º, caput, do CDC, vem de maneira expressa à transparência e harmonia, presidindo as relações de consumo. A transparência é exigida desde a oferta, a publicidade e nas cláusulas do contrato, que não mais são permitidas a serem redigidas de forma nebulosa, sendo interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor, conforme reza artigo 47, do CDC. (SOUZA, 2018)

Em decorrência natural da transparência, está o princípio da informação, que é de grande relevância para diminuir a vulnerabilidade do consumidor. Conforme art. 6º, inc. III, do Código do Consumidor, é direito básico a informação adequada e

clara sobre produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre riscos que apresentem.

Uma inovação surpreendente no direito do consumidor é o fornecedor ter que prestar informações após a colocação do produto no mercado, se tiver conhecimento de uma nocividade ou periculosidade, antes não conhecida, sendo responsável por comunicar às autoridades competentes e aos consumidores, por todos os meios de imprensa. Acarreta ao fornecedor o dever de reparar o vício ou substituir as peças defeituosas, tendo como exemplo o *recall*, que vem sendo cada vez mais frequente. (SOUZA, 2018)

Vale destacar que, a informação incompleta ou inadequada, gera responsabilidade civil do fornecedor e equipara à vício do produto ou do serviço. (SOUZA, 2018)

Princípio da equidade

Previsto no Código do Consumidor, o princípio da equidade aparece em dois momentos. O primeiro, está no art. 7º; que os direitos previstos, não excluem os demais que derivem dos princípios gerais de direito, analogia, costumes e equidade. O segundo, no art. 51, inc. IV, tratando de cláusulas abusivas são nulas de pleno direito, as cláusulas que estabelece obrigações consideradas iníquas e que sejam incompatíveis com a equidade e boa-fé. (CAVALIERI, 2019)

No direito do consumidor, a equidade é muito útil, usado em caso específico, em que a letra da lei não mostra o suficiente para se alcançar a justiça. Seu significado são vários, relacionando-se com justiça, imparcialidade, liberdade, simetria, não sendo possível dar uma definição restrita. (CAVALIERI, 2019)

Princípio da segurança

Está entre os princípios mais importantes do CDC, sendo nele a estruturação de todo o sistema de responsabilidade civil das relações consumeristas, encontrado no §1º, dos arts. 12 e 14 do CDC. (CAVALIERI, 2019)

É nesse princípio, que estão concentrados os direitos básicos do consumidor, como a vida, saúde e segurança da integridade física e moral, sendo eles

absolutos, irrenunciáveis, inalienáveis, impenhoráveis e imprescindíveis. (SOUZA, 2018)

Antes do CDC, a legislação não era eficiente para a proteção do consumidor contra os riscos das relações consumeristas, pois o fornecedor só respondia no caso de comprovação de dolo ou culpa.

Destarte, com a lei de proteção ao consumidor, os riscos do consumo foram transferidos para o fornecedor, estabelecendo a responsabilidade objetiva nos casos de acidentes de consumo, decorrentes do fato do produto, no art. 12, e decorrente do fato de serviço, no art. 14, ambos do CDC, estabelecendo ao fornecedor, produtor, o construtor [...] a responsabilidade independentemente da existência de culpa. (CAVALIERI, 2019)

Hoje, o Diploma Legal do Consumidor é uma legislação eficiente para sua proteção contra os riscos de consumo.

Portanto, todo produto ou serviço defeituoso, com vícios, que não ofereçam segurança, capazes de causar dano, aplica-se a responsabilidade objetiva ao fornecedor, ou seja, independentemente de culpa, é responsável pela indenização. (SOUZA, 2018)

CAPÍTULO II – RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Nas relações em sociedade, como em qualquer relação obrigacional, haverá a imposição de uma sanção ao descumprimento da obrigação firmada, seja por lei ou um simples contrato, gerando um dever de indenizar pelo dano causado. No Código de Defesa do Consumidor não é diferente. Neste capítulo serão abordados os elementos de caracterização da responsabilidade civil na relação consumerista, bem como as excludentes.

2.1- Elementos de caracterização da Responsabilidade Civil no CDC

O objetivo principal do ordenamento jurídico é estabelecer normas, através de deveres e obrigações, para proteção de bens jurídicos e reprimenda de práticas de atos ilícitos. Através de preceitos normativos é possível assegurar o cumprimento dos mesmos, e caso sejam violados, gera-se a obrigação de reparação do prejuízo causado, sendo a responsabilidade civil um dever jurídico sucessivo do ato lesivo.

A responsabilidade civil tem origem desde os primórdios do Direito Romano, seja contratual ou negocial, extracontratual ou aquiliana. No decorrer do desenvolvimento do direito romano, vão surgindo espontaneamente as hipóteses que deram causa para o dever de indenizar, seja no âmbito civil ou penal. (TARTUCE, 2021)

No início dos tempos, a responsabilização não envolvia o fator culpa. A reação era imediata do ofendido, não tendo regras ou limitações, prevalecendo assim a vingança privada, antes mesmo do direito imperar nas relações. (GONÇALVES, 2021)

Com o início da revolução industrial, a comercialização de produtos passou a ser em grande escala e a produção em massa, devido ao aumento populacional nos grandes centros urbanos, vindas da zona rural. A prioridade de produção era quantitativa para atender a grande demanda, deixando em segundo plano a qualidade dos produtos e serviços. Assim, os prejuízos e danos aos consumidores foram aparecendo, sendo exigidas algumas mudanças na legislação para a adequação à nova realidade de mercado, objetivando a segurança e proteção da parte mais fraca na relação de consumo, para direcionamento da responsabilização entre fornecedor e consumidor. (ALMEIDA, 2021)

No decorrer do século XX, a responsabilidade civil passou por uma grande evolução, considerada na área do Direito uma das maiores transformações sociais, políticas, científicas e econômicas, atingindo a relativização da comprovação do dano. Na área consumerista os princípios tradicionais da responsabilidade civil demonstravam serem insuficientes para a proteção do consumidor, a qual ocorreu a maior evolução da responsabilização civil. (CAVALIERI, 2020)

Hodiernamente, é direito do consumidor ter a garantia e a qualidade dos produtos e serviços adquiridos, bem como a eficiência dos bens de consumo, atendendo aos interesses econômicos, a dignidade saúde e a segurança do consumidor. Esse direito é previsto pela Política Nacional, no art. 4º, incisos I a VIII, da Lei nº 8.078/1990.

As expressões, “responsabilidade” e “responsável”, do direito romano, são ligadas à noção de obrigação e de natureza contratual, decorrentes do verbo em latim *respondere*, de *spondeo*, compromisso vinculando o devedor ao credor. (MIRAGEM, TARTUCE, 2021)

A definição de responsabilidade civil na norma, designa a quem tem o dever de arcar com danos causados a outrem. É estabelecido por norma jurídica, os pressupostos e requisitos necessários para que a vítima do dano não suporte o prejuízo, responsabilizando assim quem é necessário. (BESSA, 2021)

As atividades desenvolvidas pelo fornecedor implicam em riscos. Ao inserir seus produtos no mercado de consumo deve obedecer aos padrões de qualidade exigidos pelos órgãos reguladores. Assim então, conforme não atendido os parâmetros de qualidade, os fabricantes/fornecedores serão responsabilizados de acordo com as normas dispostas pela legislação vigente. (OLIVEIRA, 2021)

Isso se deve a Teoria do Risco da atividade ou do empreendimento, que responsabilizará o fornecedor pelo risco que a atividade desempenhada poderá causar algum tipo de dano ao consumidor, sendo a base para responsabilização objetiva.

O CDC, assim como a Constituição Federal/88 (art. 5º, X, V), estabelece o dever de indenizar do agente responsável, devendo ser ampla e integral na medida de suas consequências. Os danos indenizáveis compreendem os de ordem material e os de natureza moral, os estéticos e os relativos à imagem, sendo aplicados individual ou cumulativos.

Isto posto, faz necessário a caracterização dos elementos para a responsabilização nas relações de consumo para o direito de ressarcimento, que são o dano e nexos causal. Dano é a lesão ocorrida ao bem jurídico, qualquer que seja a natureza, patrimonial (material) ou moral (extrapatrimonial). Nexos de causalidade é a ligação entre a atividade ilícita, sendo a conduta do fornecedor e o resultado danoso.

Ocorrendo o resultado danoso ao consumidor em virtude de produtos ou serviço do fornecedor, seguida de demonstração do nexos de causalidade, será prescindível a comprovação do dolo ou culpa para a devido ressarcimento.

As situações que podem ensejar a responsabilização no Direito Consumerista são pelo fato do produto e do serviço (arts. 12 a 17, CDC) e pelo vício do produto e do serviço (arts. 18 a 25, CDC).

O fato do produto e do serviço, também chamados de acidentes de consumo, são defeitos referentes à insegurança verificados nos produtos e serviços inseridos no mercado de consumo, ligados à incolumidade física e psicológica do consumidor e o seu patrimônio, ultrapassando o limite valorativo do produto ou do serviço. Já o vício do produto e do serviço é a falha no funcionamento do produto e serviço por inadequação, preocupação com a incolumidade econômica. (ALMEIDA, 2021)

Conforme Rizzatto Nunes (2019), são considerados vícios as qualidades ou quantidades dos produtos e serviços que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo, podendo ser aparentes ou ocultos. O defeito é um vício acrescido de um problema, causando um dano maior, como: dano material, moral, estético ou a imagem do consumidor.

Segundo Bruno Miragem (2021), a responsabilidade civil é o dever jurídico violado pelo fornecedor, que desdobra-se pela segurança ou a finalidade do objeto na

relação consumerista. A responsabilidade pelo fato do produto ou serviço, decorre da violação do dever geral de segurança ao consumidor, advindas de defeitos na produção, comercialização ou fornecimento do produto. Responde aquele que não oferece a segurança esperada pelo consumidor. Na responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço, é quando há violação no dever de adequação, ou na finalidade do produto ou serviço oferecido. O conceito de defeito é pressuposto da responsabilidade civil por danos ao consumidor e vício é que compromete o dever de adequação do produto ou serviço.

Vale pontuar que para o direito ao ressarcimento, conforme art. 17 do CDC, equipara-se aos consumidores todas as vítimas do evento danoso, ou seja, todas as pessoas que foram lesionadas pelo acidente de consumo, que participaram ou não da relação de consumo, mas sofreram alguma espécie de dano.

2.2- Responsabilidade Civil do fornecedor nas relações de consumo

Inicialmente, a responsabilidade civil no Brasil era condicionada à condenação criminal. Com o Código civil de 1916, foi aderido a ideia da teoria subjetiva, sendo que a responsabilidade civil exigia a prova de dolo ou culpa. No decorrer dos anos com o progresso na comercialização e a ocorrência de danos com maior frequência, foram surgindo novas teorias, para maior proteção do consumidor. Por final, a teoria do risco substituiu a teoria subjetiva, caracterizando a responsabilidade objetiva, que prescinde de comprovação do dolo ou culpa para que ocorra a reparação do dano.

No Código Civil de 2002, no art. 389 diz que, não cumprindo a obrigação, o devedor responderá por perdas e danos, seguindo os seguintes pressupostos: dano, culpa do agente e a causalidade entre o fato e o dano. Essa reparação no Código Civil é fundada na responsabilidade civil subjetiva, como regra, ou seja, o credor deverá comprovar a culpa do devedor para a devida reparação. (KHOURI, 2021)

Desta maneira, o Código Civil também engloba o dolo, (arts. 186 e 927, parágrafo único), tendo como exceção a responsabilidade civil objetiva, casos específicos em lei ou atividade de risco (art. 927, parágrafo único, entre outros do CC). (TARTUCE, 2021)

A responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor é decorrente do dispositivo, que está entre os direitos básicos do consumidor, art. 6º, VI, dispendo

que o consumidor terá o direito de efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, referindo-se a responsabilidade objetiva, especialmente pela redação dos artigos 12 e 14.

O Código do Consumidor adota como regra, a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores de produtos e prestadores de serviços, perante os consumidores. Tem como o objetivo de facilitar a tutela dos direitos do consumidor, em prol da reparação integral dos danos, sendo um aspecto material do acesso à justiça. Nesse viés, não tem o consumidor o ônus de comprovar a culpa do fornecedor ou equiparado, nas hipóteses de vícios ou defeitos dos produtos ou serviços, sendo a responsabilidade independente de culpa, prevista expressamente em lei (caput, arts. 12 e 14 do CDC). (TARTUCE, 2021)

A responsabilidade entre todos os fornecedores que participam da cadeia produtiva e comercial do produto (terceiro participante, ainda que remotamente), em relação a vício do produto por inadequação, é solidária, previsto expressa no art. 18, caput do CDC.

O responsável principal de acidente de consumo é o fabricante, produtor, construtor ou importador do produto, sendo que o comerciante só responde subsidiariamente, quando o principal responsável não puder ser identificado, assim como, não estocar os produtos perecíveis adequadamente. Contudo, o art. 13, parágrafo único do CDC, ressalva o direito de regresso, àquele que efetivou a indenização quando existir outros responsáveis solidários. (GONÇALVES, 2021)

Tem como exceção no CDC, a responsabilidade subjetiva dos profissionais liberais prestadores de serviços (art. 14, § 4º), que será apurada mediante a verificação de culpa, além do dano e do nexo causal. Isso se deve, por determinadas profissões - como exemplo médicos, engenheiros, farmacêuticos - representarem um risco para a sociedade, por um erro profissional podendo ser fatal, fazendo com que precisem de requisitos especiais para sua execução, fato que não exime de serem responsabilizados por eventuais danos causados a outrem. (CAVALIERI, 2020)

Expõe José Filomeno (2018), que o surgimento da responsabilidade objetiva é em decorrência de alguns fatores em destaque, como, a produção em massa associada a vulnerabilidade do consumidor, tendo como a insuficiência da responsabilidade subjetiva, impondo ao fornecedor a responder por seus produtos. Todavia, a concretização da responsabilização do fornecedor só foi confirmada com a edição do CDC, a lei 8.078/90.

O CDC adotou expressamente a ideia da teoria do risco-proveito, aquela que gera a responsabilidade sem culpa, trazendo maior vantagem ao consumidor, tendo respaldo constitucional (art. 170, V, CF). Portanto, aquele que expõe aos riscos outras pessoas, determinadas ou não, tirando benefício, direto ou não, deve responder com as consequências da situação do agravo resultante. Uma dessas decorrências é justamente a responsabilidade objetiva e solidária dos agentes envolvidos com a prestação ou fornecimento, (art. 18 e 19, do CDC). (TARTUCE, 2021)

Para Cavalieri (2020), a teoria do risco do empreendimento, cabe a todo aquele que exerce alguma atividade no mercado de consumo, que somente pelo fato de produzir, dispor, distribuir, expor, comercializar, de acordo com as normas técnicas e de segurança, deverá responder pelos danos causados por possíveis vícios ou defeitos de produtos ou serviços, independentemente da culpa, passando a ser o garantidor dos produtos e serviços ofertados no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos.

Fica então, o consumidor resguardado, tendo o direito de indenização, caso o fornecedor colocar o produto ou serviço defeituoso no mercado e ocorrendo o dano, não importando se agiu com culpa (imprudência, negligência ou imperícia).

Após ocorrido o dano, o prazo prescricional para o ajuizamento da pretensão reparatória de responsabilidade civil pelo fato do produto ou serviço é de cinco anos, conforme estabelece o art. 27, do CDC, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e da autoria do mesmo. Para a reclamação de vícios ocultos e aparentes ou de fácil constatação, o prazo decadencial é de trinta dias para produtos não duráveis e noventa dias para produtos duráveis, nos termos do art. 26, do CDC. Para o vício aparente o prazo é contado a partir da efetiva entrega do produto ou da execução do serviço. No caso de vício oculto, o prazo inicia-se a partir do momento da apresentação do defeito. (GAGLIANO, 2021)

2.3- Excludentes de Responsabilidade Civil do fornecedor

A lei 8.078/90, ressalva a responsabilidade que tem o fornecedor/fabricante em reparar os danos sofridos ao consumidor, tendo o dever de indenização do agente responsável pelo produto ou serviço, estabelecidos nos arts. 12 e seguintes, onde o fornecedor responde por todos os danos independentemente de existência de culpa,

onde a reparação é ampla, integral na medida de suas consequências que seus produtos ou serviços venham causar.

Porém, no CDC, o legislador elenca o rol taxativo de hipóteses de excludentes que o fornecedor não será responsabilizado, indicados pela lei nos arts. 12, §3º e 14, §3º do CDC, que afasta o dever de indenização, caso comprove a ausência de nexo de causalidade e o eventual dano.

No art. 12, §3º, do Código do Consumidor, consagra as excludentes de responsabilidade pelo fato do produto, estabelecendo que o fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar: I- que não colocou o produto no mercado; II- que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste; III- a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Já no art. 14, §3º, do referido Código, estão as excludentes de responsabilidade do serviço, só não será responsabilizado se: I- que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; III- a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Destarte, nas hipóteses de excludentes dos artigos citados, o fornecedor do produto ou do serviço terá o ônus da prova, o qual deverá desconstituir o nexo de causalidade para se eximir da responsabilidade. (MIRAGEM, 2021)

Na primeira hipótese de excludente de responsabilidade pelo fato do produto, o fornecedor ao introduzir o produto no mercado, inicia o ciclo de consumo, e ao repassar o produto de forma gratuita, não retira sua responsabilidade perante ao consumidor. (THEODORO, 2021)

Nos casos de inexistir defeito do produto ou da prestação do serviço e culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro também é afastada a responsabilidade do fornecedor, pois rompe o nexo causal entre o produto e o fornecedor, não havendo o dever de indenização.

A culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro é a causa mais alegada pelo fornecedor, não podendo este ser responsabilizado pelo evento danoso dissolvendo o nexo causal entre o dano e o produto. Desta forma, em raciocínio acatada pela doutrina e jurisprudência, o CDC não menciona a categoria de culpa concorrente da vítima, onde haja atuação culposa por ambos os lados, vítima e fornecedor, então a vítima será totalmente ressarcida, não podendo dar interpretação ampliada a norma, beneficiando assim a parte mais vulnerável, o consumidor. (GAGLIANO, 2021)

As hipóteses de excludentes de responsabilidade civil no sistema consumerista são consideradas por corrente majoritária, como rol taxativo.

Porém, outra ótica doutrinária e jurisprudencial, mesmo o legislador não elencando como causas excludentes de responsabilidade civil, o caso fortuito e a força maior, podem ser alegados pelo fornecedor em sua defesa, sendo eventos imprevisíveis e inevitáveis constituírem fatores que obstam a ligação do nexo de causalidade, tanto na responsabilidade objetiva quanto na responsabilidade subjetiva. (TARTUCE, 2021)

Conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça (STJ), o caso fortuito e força maior são reconhecidos como excludente de responsabilidade do fornecedor. Sabe-se, o ordenamento jurídico preceitua que no transporte de pessoas, o fornecedor responde objetivamente pelos danos causados às pessoas transportados e por suas bagagens, salvo as excludentes de responsabilidade. É o caso de assalto a mão armada ocorrido dentro de transporte coletivo. Nesse raciocínio, jurisprudência do STJ entende que é caracterizado fortuito externo, onde a conduta levado ao dano era independente ao serviço prestado, afastando-se a responsabilidade civil. (STJ – Resp: 1.728.068 SP 2017/0312873-5, Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze, Data de Julgamento: 05/06/2018, T3 – Terceira Turma, Data de publicação: DJe 08/06/2018)

Para que esses acontecimentos inevitáveis sejam considerados excludentes da responsabilidade civil, é necessário que ocorra fora da esfera de vigilância do fornecedor e após a inserção do produto no mercado.

CAPÍTULO III – HISTÓRICO DA PANDEMIA COVID-19

O mundo contemporâneo está sendo marcado por uma pandemia em que um vírus microscópico não demonstrava ser ou fazer o que fez até hoje. Ninguém esperava que ele fosse afetar tantas áreas de uma só vez, causando temor ao mundo global, atingindo vários setores, como a área da saúde, economia e até mesmo o meio judiciário. Um setor que foi drasticamente afetado também, o comércio, tanto interno, quanto externo. Neste capítulo será abordado o histórico da pandemia do Covid-19, com os impactos desta nas relações de consumo e áreas que mais foram afetadas.

3.1- Histórico da pandemia Covid-19

No final do ano de 2019, no mês de dezembro, em Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China, surgiram os primeiros casos do novo coronavírus. A OMS (Organização Mundial da Saúde) foi alertada que várias pessoas apresentavam os mesmos sintomas de pneumonia de causa desconhecida, e seriam frequentadores de um mercado atacadista de animais. Todos os sintomas pareciam com uma gripe que agravava para pneumonia rapidamente como nada que havia visto ainda. (OPAS,2020)

No início de janeiro de 2020, as autoridades chinesas divulgaram a confirmação do primeiro código genético mapeado, que se tratava de um tipo de coronavírus, SARS-CoV-2, causador da doença nomeada como Covid-19, que ainda não havia sido identificado em seres humanos. (OPAS,2020)

Os sintomas da doença eram variáveis, de pessoas assintomáticas, que testavam positivo e não demonstravam nenhum sintoma, ou sintomas como febre, dor de cabeça, falta de ar e poderia até mesmo levar ao óbito.

Ainda no mês de janeiro de 2020, a OMS declarou uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII), sendo o nível mais alto de alerta previsto no Regulamento Sanitário Internacional, que busca cooperação e a solidariedade global para interromper a propagação do vírus pelo mundo. (OPAS, 2020)

Não demorou muito e o primeiro caso foi confirmado no Brasil, no final de fevereiro de 2020, um homem que tinha voltado de viagem da Itália, que também estava sendo o epicentro da disseminação do vírus, além dos Estados Unidos, Índia, Alemanha e muitos outros países (SANAR MEDICINA, 2020). O vírus já havia circulado por todo o globo e veio parar do outro lado do mapa. Casos já haviam sido confirmados em quase todo o mundo.

A Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), atua como escritório regional da OMS para as Américas, é a agência especializada em saúde do sistema interamericano, propôs a implementação de algumas medidas preventivas para o enfrentamento na diminuição da disseminação do vírus, devido ao alto índice de contaminação.

Algumas medidas de prevenção da doença são cuidados simples como o uso de máscaras, lavar as mãos, higienização com álcool gel e cobrir a boca com o braço ou papel ao tossir ou espirrar.

Assim, a disseminação do vírus e a transmissão comunitária também podem ser evitados com o isolamento, quarentena e distanciamento social. A transmissão comunitária ocorre quando há confirmação de casos em determinada área, mas não sendo possível rastrear a origem da infecção. Após a detecção de caso positivo é necessário a realização do isolamento, que ocorre a separação de pessoas contaminadas ou que tiveram contato com alguém infectado, do restante da sociedade, de modo a evitar a propagação do contágio. A quarentena, pode também ser uma medida eficiente em situações de transmissão comunitária, onde separa ou restringe a circulação de pessoas saudáveis, que foram expostas à doença, caso esteja contaminada e não apresenta nenhum sintoma, impedindo que o vírus se espalhe. (IMPrensa POLITIZE, 2020)

No dia 11 de março de 2020, foi decretado pela OMS, situação de pandemia do novo coronavírus, significando que a doença infecciosa (transmissível) se propaga e atinge simultaneamente um grande número de pessoas, e que havia até aquele momento atingido 114 países, tendo como outra preocupação, pelo grande

número de contaminação seria o colapso do sistema de saúde. Hoje, a doença já afetou praticamente todos os países do mundo. (OPAS,2020)

Pesquisadores em todo o mundo buscaram incessantemente por uma vacina para a doença, unidos em uma só causa, a prevenção contra Covid-19. No final de janeiro de 2021, iniciou-se a vacinação no Brasil, através do cronograma do programa de imunização.

Após confirmações de vários casos no mundo, o Covid-19 começou a afetar não só a saúde física e mental da população, mas também a economia mundial, estando ela totalmente descontrolada, atingindo bolsas de valores de todo o mundo devido as incertezas e inseguranças geradas.

Até o momento, final de setembro de 2021, já foram mais de 21 milhões de casos positivos confirmados. No contexto atual, já são mais de 595 mil óbitos no Brasil causados pelo novo coronavírus e suas complicações, sendo que já são mais de 42% da população imunizada (com a segunda dose ou dose única), ambos os dados segundo o balanço do consórcio de veículos de imprensa com dados das Secretarias de Saúde. (CORONAVÍRUS BRASIL, G1 GLOBO, 2021)

3.2- Impactos da pandemia nas relações de consumo

Com toda instabilidade econômica e momento atípico atual, levou ao aumento do número de desempregos, chegando a taxa acima de 13% (treze por cento) no trimestre encerrado em julho de 2021, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Com isso, a população sofreu drástica redução nos rendimentos, conseqüentemente afetando as relações de consumo, principalmente as contratuais que se prolongam no tempo, como planos de saúde, empréstimos, entre outros.

Nesse cenário, o governo precisou adotar uma série de medidas para mitigar os efeitos que a pandemia estava a causar no mercado de consumo, no abuso de direito, tanto para suprir a vulnerabilidade do consumidor frente ao aumento injustificados e excessivos dos preços de produtos considerados essenciais no momento, como álcool gel e máscaras, ou em ajustar a conduta dos consumidores ao mercado, que estava sofrendo com dificuldades financeiras pelo redução de consumo gerado pelo pandemia.

O conceito de abuso de direito é definido tanto no Código Civil, quanto no Código de Direito do Consumidor. Comete abuso de poder ou exercício irregular do direito, aquele que além do permitido, extrapola as limitações jurídicas, lesando alguém, gerando assim o dever de indenizar. (DINIZ, 2017)

O Diploma Consumerista, aduz sobre prática abusivas, trazendo um rol exemplificativo no art. 39, que veda ao fornecedor de produtos ou serviço tais condutas. Entre essas, no processo de passagem da pandemia, pode se destacar com maior ênfase o inciso X, que tem relação direta com o art. 51, inc. X, do mesmo código, que, trouxe a elevação sem justa causa o preço de produtos ou serviços, diante da vulnerabilidade do consumidor, que prevalece em caso de dúvidas de direito.

A prática de aumento arbitrário e sem motivo justificável, fere o princípio da boa-fé objetiva, as quais são depositadas nas relações consumeristas, (TARTUCE, 2021) devendo manter o equilíbrio e o bom senso. Assim, assegurada defesa do consumidor na Constituição Federal/88, em seu art. 170, mesmo baseado na livre iniciativa, deve-se obedecer a proporcionalidade e razoabilidade nas relações.

Destarte, as práticas abusivas tem total relação com o contexto histórico atual, da supremacia do fornecedor em face do consumidor, sendo caracterizada essa conduta ilícita independentemente da ocorrência do dano efetivo para o consumidor. (ALMEIDA, 2021)

Diante disso, vale destacar o art. 39, inciso IV, do CDC, que comete prática abusiva aquele que prevalecendo-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços, perante sua hipervulnerabilidade obtendo vantagem excessiva no momento pandêmico.

Devido a descontroladas ações por parte da sociedade, o governo precisou adotar medidas, para os abusos desenfreados também enfrentados pelos fornecedor causados pelo consumidor. Como exemplo é a criação Lei nº 14.010, de 10 de junho de 2020, norma de caráter transitório e emergencial, que em referência ao Código do Consumidor estabeleceu em seu art. 8º, a suspensão do art. 49, do CDC, que dita sobre o direito de arrependimento e desistência nos contratos de consumo. A suspensão visava evitar o cancelamento imotivados de compras, como a entrega domiciliar (delivery) de produtos perecíveis ou de consumo imediato e de medicamentos, o que poderiam gerar impactos negativos ao setor em tempos de

isolamento. A vigência da suspensão seria até dia 30 de outubro de 2020. (BESSA, 2021)

Outra norma em destaque é a Lei 14.046, de 24 de agosto de 2020, que dispõe sobre medidas emergenciais para atenuar os efeitos da crise nos setores de turismo e na cultura, prevendo que em cancelamentos de serviços, de reservas e de eventos (incluindo shows e espetáculos), o prestador de serviços não seria obrigado a reembolsar os valores, assegurados em determinadas hipóteses, decorrentes da pandemia da Covid-19.

Em 15 de julho de 2021, a referida lei sofreu alterações pela Lei 14.186/21, a qual estende o período de aplicação, prorrogando o prazo para a utilização pelo consumidor do crédito disponibilizado pelo prestador de serviço, ou para a obtenção de restituição do valor e a prorrogar o prazo para remarcação de serviços.

Algumas das alterações ocorridas, foram no art. 2º, §4º e §5º, inc. II, da Lei 14.046/20, que prorrogou o prazo de utilização do crédito disponibilizado ao consumidor e remarcação dos serviços e demais eventos, para a data-limite de 31 de dezembro de 2022. Ficou estipulada a mesma data-limite, caso a escolha for de restituição de valores, na hipótese por impossibilidade de oferecer a remarcação ou de disponibilidade de créditos.

Na situação extraordinária de calamidade pública, fica simples analisar o ciclo no comércio. O empresário se viu diante de uma forte redução em seus faturamentos e tendo que cortar gastos, reduziu o número de funcionários, gerando assim desempregos. O sujeito desempregado, passa não ter de onde tirar seu sustento, aumentando conseqüentemente suas dívidas.

Com a crise do desemprego, a Lei 14.181 de julho de 2021, Lei do Superendividamento, fez alterações significativas no Código Consumerista, disciplinando sobre créditos ao consumidor, bem como dispendo acerca da prevenção e tratamento do superendividamento. A lei visa maior proteção às pessoas que contraíram muitas dívidas (quaisquer que sejam decorrentes da relação de consumo) e que não conseguem cumprir com as obrigações de pagamento, sem comprometer mínimo existencial, evitando a exclusão social do consumidor.

Além de condições mais justas nos acordos entre credores e devedores, a lei prevê a possibilidade do superendividado solicitar a instauração de processo judicial para renegociação de suas dívidas.

Vale lembrar que, a lei não protege o consumidor que fez a dívida mediante fraude ou má-fé, decorrentes da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor, visando a proteção da lei.

3.3- Áreas de consumo impactadas economicamente. Análises de julgados

É evidente que a pandemia afetou a saúde física da população mundial, trazendo também instabilidade mental, social, política e econômica.

Com as restrições cada vez mais severas para a prevenção da proliferação do novo coronavírus, vários setores na área de consumo foram impactados economicamente de forma negativa. Empresários não conseguiram se manter durante esses longos períodos de quarentena e *lockdown*, e tiveram que fechar as portas por determinados períodos de isolamento social, e proibição de funcionamento de vários setores, havendo sérias quedas no consumo.

O empresário teve que se afeiçoar à crise gerada, de modo que nove em cada dez pequenos empreendedores transformaram o negócio para se adaptar à pandemia do coronavírus, segundo estudo da Fundação Getúlio Vargas (FGV). Alguns chegaram a redirecionar seus negócios e sua produção por duas vezes no último ano, usando os mesmos maquinários que possuíam e a mão de obra, para recuperar seu faturamento. (G1 PEGN, 2021)

Em junho de 2020, pesquisa realizada pela imprensa Estadão, E-investidor, fez o levantamento dos setores mais impactados pela coronavírus até aquele momento.

Os setores essenciais, os quais não precisaram fechar as portas, foram os que mostraram maior resistência aos impactos da pandemia, como: supermercados, farmácias, telecomunicações e transmissoras de energia. Alguns setores já tiveram forte demanda e até seus faturamentos aumentados, como os comércios pela internet (e-commerce) e materiais esportivos, devido as circunstâncias de restrições impostas no momento, aumentando o consumo por esse meio. (IMPrensa ESTADÃO, 2020)

Já os setores que tiveram que efetivar a quarentena e lockdown, foram os mais afetados, como: aviação, turismo, bares e restaurantes, shoppings e vestuário, refletindo o enfraquecimento na demanda.

Levantamento feito pelo o Serviço Brasileiro de apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), um dos setores que mais foram fortemente afetados em tempos

de pandemia, é o setor de eventos. Em abril de 2020, mostra que a pandemia já havia afetado 98% do setor. No mesmo período, 62,5% dos entrevistados acreditavam na redução de 76% a 100% do faturamento. (SEBRAE, 2020)

Conforme informa Jornal Estado de Minas, o setor de festas e eventos, atingiu prejuízos que chegam a R\$ 90 bilhões e com mais de 20 mil empresas fechadas. As atividades nesse setor estão há mais de um ano totalmente paralisadas, para conter a aglomeração de pessoas, ou com menos de 10% de funcionamento. (IMPrensa ESTADO DE MINAS, 2021)

Segundo informações da Associação Brasileira de Eventos (Abrafesta), o setor movimentava R\$ 250 bilhões por ano em eventos corporativos e outros R\$ 17 bilhões em eventos sociais, tendo a queda de 98% do faturamento. Com a pandemia tiveram que se adaptar para eventos remotos, como *lives* de transmissões musicais, sendo bastante requisitadas no início para entretenimento, mas depois de algum tempo a audiência não teve a mesma procura. (IMPrensa ESTADO DE MINAS, 2021)

Atualmente, após um ano e meio de pandemia, segundo SEBRAE, estudo mostra que micro e pequenas empresas geraram 115% de novos postos de trabalho, correspondendo a 182 mil vagas, em comparação com abril deste ano. (G1 ECONOMIA, 2021). Mesmo com a pandemia e forte declínio do faturamento, os pequenos empreendedores estão tentando retomar seus negócios, com a volta do novo normal, mas afirmam que a inflação gerada nesse período é um obstáculo. Os custos com energia, combustível, matéria-prima e até mesmo alimentação, estão sendo o novo desafio para a retomada. (G1 JORNAL NACIONAL, 2021)

Assim, é cediço que o mundo inteiro foi impactado, passando por um momento ímpar e aprovador, que atingiu várias relações, sendo que esses conflitos serão decididos pelo judiciário.

Tema muito polêmico e já de grande discussão jurisprudencial, envolve os planos de saúde. Um dos grandes debates gira em torno possibilidade ou não de cancelamento unilateral do contrato de plano de saúde (ou seguro saúde) coletivo, por iniciativa da operadora, enquanto estiver pendente tratamento médico de beneficiário acometido de doença grave.

Devido ao grande número de ações sobre o mesmo tema, o Superior Tribunal de Justiça, posicionou-se e está em discussão em sede de Recursos Repetitivos, cadastrado como Tema 1.082, definindo a tese que deve ser aplicada aos

processos que possuïrem idêntica questão de direito. Estão afetados os REsp 1.842.751 e REsp 1.846.123, ambos de Relatoria do ministro Luis Felipe Salomão. Segundo o ministro, a discussão do referido Tema, seria se a pendência de tratamento médico do beneficiário seria impedimento para o cancelamento unilateral do plano coletivo após a vigência do período de 12 meses e a obrigação da notificação prévia. O colegiado decidiu, por enquanto não suspender a tramitação dos processos relacionados ao tema.

Outro assunto pertinente é o que engloba companhias aéreas e pacotes turísticos em geral. Julgados recentes discutiram sobre possíveis penalidades de multas, cobradas pelas prestadoras de serviço, que o consumidor deveria suportar ou não, devido ao cancelamento com seu reembolso ou remarcação, estipulados em contratos anteriores a pandemia.

Julgados os recursos, a decisão foi recorrente pelo devido reembolso integral do valor das passagens ou pacotes de turismo. A exemplo pode-se citar, TJ RJ - Apelação Cível nº 0007812-24.2020.8.19.0023, TJ RS - RI nº 71010147718, TJ RS - RI nº 71010098671, julgados pelos Tribunais do e do Rio de Janeiro.

A fundamentação foi a Lei nº 14.034/2020, que dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia, que sofreu alterações da Lei nº 14.174/2021, prorrogando até final de 2021 as regras sobre o referido tema, bem como a Lei nº 14.046/2020 referentes a crise nos setores de turismo e na cultura.

No mesmo contexto, o dano moral foi pleito comum requerido pelos consumidores. Em análise do caso concreto, a grande maioria dos julgados, foi pela procedência do pedido, com a justificativa que restou demonstrado a violação de direitos de personalidade.

Nas situações analisadas, mesmo diante da ocorrência de força maior do atual situação pandêmica, que na hipótese, poderia trazer benefício excessivo apenas a uma das partes, restou configurado o dano extrapatrimonial. (TJGO - Apelação Cível nº 5177035-13.2019.8.09.0051).

DUPLA APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA COM PEDIDO DE COMPENSAÇÃO DE VALORES. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO UNILATERAL DE PASSAGENS. 1. SUSPENSÃO DO PROCESSO. Inviável a suspensão do processo, em razão da pandemia pelo coronavírus, diante da ausência de prejuízo, por ora, às Apelantes/RR.; o que não afasta a possibilidade de ser

reexaminado tal pedido, no i. Juízo a quo, por ocasião do cumprimento da sentença. 2. APLICAÇÃO DO CDC. As normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao CDC, porém alcança, tão somente, a indenização por dano material, como decidiu o STF no RE nº 636.331/RJ (Tema da Repercussão Geral), sendo que, in casu, postulam os Apelados/AA., também, os danos morais pela falha na prestação do serviço. 3. DO DEVER DE INDENIZAR. DA SOLIDARIEDADE. Configura falha na prestação do serviço o cancelamento de passagem no dia do embarque, por irregularidade em documentos, se havia informação que a questão poderia ser solucionada no momento do 'check in'; além do que, foram confirmadas as passagens, inclusive, os assentos, e iniciado os descontos na fatura do cartão de crédito do consumidor. De outro lado, resta evidenciada a obrigação solidária de indenizar, conf. art. 25, § 1º do CDC, visto que ambas as empresas Apelantes/RR. participaram da cadeia de prestação do serviço. 4. DOS DANOS MORAIS E MATERIAIS. Mantém-se o quantum indenizatório fixado na origem, visto que, conf. a Súmula nº 32 deste egr. Tribunal 'A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação'; de igual sorte, mister o ressarcimento dos danos materiais devidamente comprovados. 5. HONORÁRIOS RECURSAIS. Conf. § 11 do art. 85 do CPC, o Tribunal, ao julgar o recurso, fixará os honorários sucumbenciais recursais, levando em conta o trabalho adicional realizado pelo Causídico na instância revisora. DUPLA APELAÇÃO CONHECIDA E DESPROVIDA. SENTENÇA MANTIDA. (TJGO, Apelação (CPC) 5177035-13.2019.8.09.0051, Rel. Des(a). OLAVO JUNQUEIRA DE ANDRADE, 5ª Câmara Cível, julgado em 16/10/2020, DJe. de 16/10/2020)

Entretanto, tal posicionamento não é pacífico, porquanto em outro caso o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro entendeu para ausência da configuração de danos morais, conforme ementa a seguir transcrita. (TJ RJ - Apelação Cível nº 0001481-60.2020.8.19.0044)

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANO MATERIAL E MORAL. CANCELAMENTO DE PASSAGEM AÉREA. PANDEMIA DO COVID-19. 1. Cuida-se de ação indenizatória na qual pretendem os autores a restituição integral dos valores pagos a título de passagens aéreas, tendo em vista a necessidade de cancelamento da viagem, devido a condutas restritivas adotadas pelas autoridades do local de destino, bem como o fechamento de pousada na qual ficariam hospedados os demandante, em razão do agravamento da pandemia da Covid-19. 2. Partes rés que propuseram a restituição de aproximadamente 10% dos valores pagos, cobrando o equivalente a 90% do valor das

passagens, a título de multa rescisória.3. Sentença de improcedência. 4. Irresignação dos autores.5. Abusividade na conduta da ré, uma vez que configura a renúncia ao direito do consumidor e torna ineficaz a sua opção pelo reembolso dos valores pagos. Aplicação do artigo 51, incisos I e II do CDC. 6. Demonstrado nos autos motivo de força maior, em decorrência do agravamento da pandemia do Covid-19, aplica-se ao presente caso o art. 1º, §2º, da Lei Estadual 8.767/2020, de 23/03/2020, que dispõe sobre o cancelamento ou remarcação de passagens aéreas bem como de pacotes de viagens adquiridos no âmbito do Estado do Rio de Janeiro em razão da pandemia da Covid-19, fazendo jus os autores à restituição integral dos valores pagos.7. Dano moral não configurado. Inexistência, no caso concreto, de violação a direitos da personalidade dos autores, versando a demanda substancialmente sobre questões patrimoniais. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (0001481-60.2020.8.19.0044 - APELAÇÃO. Des(a). JDS MARIA TERESA PONTES GAZINEU - Julgamento: 06/10/2021 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL)

Nesse diapasão, conclui-se que, mediante a análise percebe-se que as jurisprudências estão sendo decididas e fundamentadas na forma da lei vigente, sob a legislação temporária que prevêem forma da intervir nos abusos de poder sob o consumidor, protegendo assim a parte vulnerável nas controvérsias causadas em cenário excepcional de pandemia. A situação é totalmente nova e inesperada para todos, sendo também para o judiciário, que deverá analisar no caso concreto com suas peculiaridades.

CONCLUSÃO

Por meio da presente trabalho, conclui-se que os impactos sofridos pela pandemia do Covid-19 foram em todo mundo, onde inúmeras vidas foram ceifadas, e mesmo depois de quase dois anos ainda não está finalizada por completo. A economia também foi bastante afetada, sofrendo as consequências e tentando se reerguer frente ao mercado interno e externo.

Assim, mesmo no presente estado de calamidade pública, pôde ser verificado que nas relações de consumo a parte vulnerável teve que ser protegida de forma especial, não restando ao Poder Público, outra alternativa que não interferir ainda mais na relação entre consumidores e fornecedores.

Destarte, diante das práticas abusivas praticadas por muitos fornecedores como as cia aéreas tornou-se necessário a intervenção para dirimir tais conflitos observando as peculiaridades da pandemia.

A presente pesquisa trouxe uma importante visão sobre as relações de consumo durante a pandemia. Deixa a nítida visão que, ao tempo onde vidas tentam retomar seu novo normal, situações decorrentes deste período, demonstram que mesmo diante de momentos adversos e difíceis, é necessário que todos ajam de boa-fé, empatia e o bom senso, para que nenhuma das partes saiam prejudicadas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do consumidor**, coord. Pedro Lenza. Coleção Esquemático. 9. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

BAQUETA, Andressa Blanco. **Os Impactos no mercado de consumo causados pelo Covid-19**. 27f. 2020. Unicesumar – Universidade Cesumar: Maringá, 2020.

BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor Comentado**. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

BRASIL. **Código Civil Brasileiro**. *Vade Mecum JusPodivm*. 2. ed. rev., ampl. e atual. Salvador: JusPodivm, 2020.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. *Vade Mecum JusPodivm*. 2. ed. rev., ampl. e atual. Salvador: JusPodivm, 2020.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. *Vade Mecum JusPodivm* 2. ed. rev., ampl. e atual. Salvador: JusPodivm, 2020.

BRASIL. **Lei 14.010, de 10 de junho de 2020**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L14010.htm. Acesso em: 01.out.2021.

BRASIL. **Lei 14.034, de 5 de agosto de 2020**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L14034.htm. Acesso em: 08.out.2021.

BRASIL. **Lei 14.046, de 24 de agosto de 2020**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L14046.htm. Acesso em: 01.out.2021.

BRASIL. **Lei 14.174, de 17 de junho de 2021**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/Lei/L14174.htm. Acesso em: 08.out.2021.

BRASIL. **Lei 14.181, de 1º de julho de 2021**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm. Acesso em: 01.out.2021.

BRASIL. **Lei 14.186, de 15 de julho de 2021**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/Lei/L14186.htm. Acesso em: 01.out.2021.

BRASIL. **Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 18.out.2021.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça. REsp. 1.728.068/SP-** Recurso Especial. Relator: Ministro Marcos Aurélio Bellizze- Terceira Turma. Diário de Justiça Eletrônico, 08.jun.2018. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201703128735&dt_publicacao=08/06/2018. Acesso em: 08.set. 2021.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça. Tema 1.082.** Recurso Repetitivo. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão -Terceira Turma. Diário de Justiça Eletrônico, 08.jun.2018. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/26032021-Repetitivo-discute-cancelamento-unilateral-de-plano-de-saude-coletivo-durante-tratamento-de-doenca-grave.aspx>. Acesso em: 15.out.2021.

BRASIL. **Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.** Apelação Cível 5177035-13.2019.8.09.0051, Rel. Des. Olavo Junqueira de Andrade, 5ª Câmara Cível, j. 16/10/2020, DJe. 16/10/2020. Disponível em: https://projudi.tjgo.jus.br/BuscaArquivoPublico?PaginaAtual=6&Id_MovimentacaoArquivo=134270029&hash=147112026444166621932476644541744409461&CodigoVerificacao=true. Acesso em: 21 out. 2021.

BRASIL. **Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.** Apelação Cível nº 0007812-24.2020.8.19.0023. Des. Álvaro Henrique Teixeira de Almeida, 12ª Câmara Cível, J.14/10/2021, DJe.19/10/2021. Disponível em: <http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=00042134396A089D27FBCD17BDD079FC213FC51010571D3E&USER=>. Acesso em: 20 out.2021.

BRASIL. **Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.** Apelação Cível nº 0001481-60.2020.8.19.0044. Des(a) JDS Maria Teresa Pontes Gazineu, 24ª Câmara Cível, J.06/10/2021, DJe.18/10/2021. Disponível em: <http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=000487934D103C06640B51A5084655352D2BC5100F35581A&USER=>. Acesso em: 20 out.2021.

BRASIL. **Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.** Recurso Inominado nº 71010098671. Relator: Jerson Moacir Gubert, 4ª Turma Recursal Cível, J. 17/09/2021, DJe. 22/09/2021. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/buscasolr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa. Acesso em: 21 out.2021.

BRASIL. **Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.** Recurso Inominado nº 71010147718. Relator: Giuliano Viero Giuliano, 3ª Turma Recursal Cível, J. 30/09/2021, DJe. 06/10/2021. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/buscasolr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa. Acesso em: 21 out.2021.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 14. ed. – São Paulo: Atlas, 2020.

CORONAVÍRUS BRASIL. **Casos de coronavírus**. Painel Geral. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/>. Acesso em: 30.set.2021.

DINIZ, Maria Helena. **Código Civil Anotado**. 18 ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do Consumidor**. 15. ed. rev., atual. e ref. São Paulo: Atlas, 2018.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPOLHA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil - Responsabilidade civil - vol. 3**. 19. ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro. Responsabilidade civil - 4**. 16. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

GOOGLE. **Coronavírus:(covid-19)**. (COVID-19). 2020. Disponível em: <https://www.google.com/search?client=firefox-b-e&q=casos+de+contamina%C3%A7%C3%A3o+covid>. Acesso em: 02 out. 2021.

GRINOVER, Ada Pellegrini. et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**. 12 ed. vol. único. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L14034.htm. Acesso em: 08.out.2021.

IMPrensa ESTADÃO E-INVESTIDOR. **Os impactos do coronavírus em 11 setores**. Disponível em: <https://einvestidor.estadao.com.br/mercado/impactos-coronavirus-nos-setores>. Acesso em 04 out.2021

IMPrensa ESTADO DE MINAS. **Setor de festas e eventos busca formas de sobreviver à pandemia de Covid-19**. Disponível em: https://www.em.com.br/app/noticia/economia/2021/04/09/internas_economia,1255608/setor-de-festas-e-eventos-busca-formas-de-sobreviver-a-pandemia-de-covid-19.shtml . Acesso em: 05 out 2021

IMPrensa GLOBO - G1 ECONOMIA. **Micro e pequenas empresas geraram 182 mil novos postos de trabalho em maio, aponta Sebrae**. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/pme/noticia/2021/07/05/micro-e-pequenas-empresas-geraram-182-mil-novos-postos-de-trabalho-em-maio-aponta-sebrae.ghtml>. Acesso em: 04 out 2021.

IMPrensa GLOBO - G1 GLOBO. **Balanço do consórcio de imprensa**. Disponível em: <https://g1.globo.com/saude/coronavirus/noticia/2021/09/29/brasil-registra-media-movel-de-544-mortes-diarias-por-covid-obitos-estao-em-estabilidade-ha-5-dias.ghtml>. Acesso em: 30 set 2021.

IMPrensa GLOBO - G1 JORNAL NACIONAL. **Micro e pequenas empresas reagem, após sofrerem com a pandemia, mas inflação é obstáculo**. Disponível em: <https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2021/09/23/micro-e-pequenas-empresas-reagem-apos-sofrerem-com-a-pandemia-mas-inflacao-e-obstaculo.ghtml>

empresas-reagem-apos-sofrerem-muito-com-a-pandemia-mas-inflacao-e-obstaculo.ghml. Acesso em: 05 out 2021.

IMPrensa GLOBO - G1 PEQUENAS EMPRESAS GRANDES NEGÓCIOS (PEGN). **Dona de fábrica já mudou a produção duas vezes para se adaptar à crise gerada pela pandemia.** Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/pme/pequenas-empresas-grandes-negocios/noticia/2021/04/11/dona-de-fabrica-ja-mudou-a-producao-duas-vezes-para-se-adaptar-a-crise-gerada-pela-pandemia.ghml>. Acesso em: 06 out. 2021.

IMPrensa POLITIZE – **Quarentena: qual é a sua importância?** Disponível em: <https://www.politize.com.br/quarentena/>. Acesso em: 18 out. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Índice de Desemprego.** Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/explica/desemprego.php>. Acesso em: 30 set. 2021.

KHOURI, Paulo R. Roque A. **Direito do Consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

LENZA, Pedro. **Direito Constitucional Esquematizado.** 25. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

MIRAGEM, Bruno. **Direito civil: responsabilidade civil.** 2. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2021.

MUCELIN, Guilherme; D’AQUINO, Lúcia Souza. **O papel do direito do consumidor para o bem-estar da população brasileira e o enfrentamento à pandemia de COVID-19.** Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v. 129, p. 17-46, mai/jun 2020.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor.** 13 ed. São Paulo: Editora Saraiva Jur, 2019.

OLIVEIRA, Amanda Flávio de. et al. **Direito do consumidor: 30 anos do CDC: da consolidação como direito fundamental aos atuais desafios da sociedade.** Rio de Janeiro: Forense, 2021.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE – OPAS BRASIL). **Histórico da pandemia do Covid-19. OPAS/OMS.** Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>. Acesso em: 02 out 2021.

SANAR MEDICINA. **Linha do tempo da coronavírus no Brasil.** Disponível em: <https://www.sanarmed.com/linha-do-tempo-do-coronavirus-no-brasil>. Acesso em: 30.set.2021.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). **Entenda o impacto da pandemia no setor de eventos.** Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/entenda-o-impacto-da->

pandemia-no-setor-de-eventos,424ba538c1be1710VgnVCM1000004c00210aRCRD
Acesso em: 05 out 2021

SOUZA, Sylvio Capanema de; WERNER, José Guilherme Vasi; NEVES, Thiago Ferreira Cardoso. **Direito do Consumidor**. 1. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual**. volume único. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2021.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

WHO - WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Transmission package: protect yourself and others from COVID-19**. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>. Acesso em: 02.out.2021.