



ESCOLA DA MAGISTRATURA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

OS CONTRATOS E SERVIÇOS IMPACTADOS PELA IMPREVISÃO  
DE UMA PANDEMIA

Antonio Carlos Vilar Filho

Rio de Janeiro  
2021

ANTONIO CARLOS VILAR FILHO

OS CONTRATOS E SERVIÇOS IMPACTADOS PELA IMPREVISÃO  
DE UMA PANDEMIA

Artigo científico apresentado como exigência de conclusão de Curso de Pós Graduação *Lato Sensu* da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro.

Professores Orientadores:

Maria Carolina Cancellata de Amorim

Ubirajara da Fonseca Neto.

Rio de Janeiro  
2021

## OS CONTRATOS E SERVIÇOS IMPACTADOS PELA IMPREVISÃO DE UMA PANDEMIA

Antonio Carlos Vilar Filho

Graduado pela Universidade Estácio de Sá. Advogado.

**Resumo** – As mudanças geradas pela pandemia com relação a proteção do o código de defesa do consumidor. A imprevisibilidade alcançou tanto os consumidores quanto os fornecedores colocando todas as partes em situação de nova negociata para que se evitasse uma judicialização. Cada vez mais se torna necessário que práticas como boa-fé, clareza e informação devam sempre estar atreladas aos contratos firmados entre as partes. Uma vez que a imprevisibilidade foi o maior problemático na relação de consumo. A essência do trabalho é a análise do código em relação a orientação e o suporte que este dá aos envolvidos.

**Palavras-chave** – Direito do consumidor. Pandemia. Imprevisão. Risco.

**Sumário** – Introdução. 1. Como a boa fé se mostra presente no código de defesa do consumidor e norteia as partes? 2. Como o código de defesa do consumidor pode dar suporte as partes em casos fortuitos? 3. A proteção das compras *on line* em tempos de pandemia. Conclusão. Referências.

### INTRODUÇÃO

No Brasil, os impactos causados pela pandemia resultante do COVID-19 foram devastadores tanto para os consumidores quanto para os empresários do ramo de eventos. Sem que existisse tempo e preparação para este fato muitas pessoas se viram reféns de contratos elaborados de forma que não contemplavam nada referente a uma possível paralização global de larga escala e sem que existisse uma mínima previsão de retorno das atividades.

Neste interim, cabe ressaltar que somente conversando, negociando e ponderando se pode vislumbrar uma forma de evitar a judicialização. Pois a radicalização nesse período aumentou o índice de judicializações após prejuízos terem sido criados com as suspensões dos eventos.

O trabalho justifica-se na necessidade de elucidar e congregar em um único estudo os desfechos dos diversos contratos e seus direitos na seara da proteção aos consumidores e os empresários que possam vir a ser prejudicados por um problema que envolve tanto contratos entre duas partes, como também em casos de eventos de grande porte, que gera um número enorme de envolvidos uma vez que conforme o tempo passa os eventos vão ganhando maior dimensão e dependendo do seu contexto um grande número de serviços atrelados a ele.

Neste sentido, tem-se como objetivo a busca pela eficácia das questões norteadoras contratuais para evitar litígios em casos fortuitos. Notoriamente existem práticas preventivas

que devem ser adotadas com intuito de proporcionar maior segurança jurídica para todas as partes envolvidas.

O tema merece atenção, uma vez que sempre é delicada a intervenção do Poder Judiciário nas relações contratuais.

Já no primeiro capítulo do trabalho se analisa as questões relacionadas a boa fé das partes desde a elaboração do contrato até sua análise e assinatura.

Seguindo já para o segundo capítulo se pondera todo o suporte que o código de defesa do consumidor pode e deve dar as partes desde a intenção de evitar qualquer possível lide e caso ocorram, como podem ser resolvidas analisando ambas as partes envolvidas.

O terceiro capítulo da ênfase nas análises relacionadas as compras *on line*, principalmente no que serne prazos de entrega e devoluções.

A pesquisa é desenvolvida pela forma analítica e hipotético-dedutivo, visto que pretende analisar fatos e julgados recentes tanto como elementos hipotéticos na intenção de mostrar fatos relevantes e viáveis que possam gerar litígios e soluções para que se encontrem todas as vertentes relacionadas. É indubitável que em um país de tamanho continental se encontrem diversas características regionais nas formas em que as partes procuram realizar suas relações contratuais, entretanto se verifica necessário que o código de defesa do consumidor minimize ao máximo qualquer possível divergência para que proteja todas as partes e ainda de respaldo jurídico aos envolvidos.

## 1. COMO A BOA FÉ SE MOSTRA PRESENTE NO CODIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E NORTEIA AS PARTES?

O princípio da boa Fé é um dos que mais se encontram no ordenamento jurídico brasileiro e que serve de forma basilar nas relações contratuais. Atentando-se a sua intenção se observa um interesse social que visa garantir a segurança jurídica das relações desde a simples elaboração contratual até a execução deste de forma leal entre os envolvidos.

A análise da Boa Fé contratual deve ser feita em seus dois conceitos, a Boa Fé objetiva e a Boa Fé subjetiva. Sempre analisando a forma em que os contratos foram firmados para uma análise mais ampla do caso concreto que se estiver debruçado, pois este pode ter peculiaridades totalmente diferentes de outros que se possa verificar e com isso não usarem a análise da boa fé de forma engessada, sem que ela possa ser adequada a situação que se procurar verificar a sua aplicação.

Fábio Ul Hod Coelho<sup>1</sup> conceitua a Boa Fé subjetiva e Objetiva, como:

A Boa Fé subjetiva corresponde a virtude de dizer o que acredita e acreditar no eu diz. Tem relevância para o Direito das coisas, na qualificação da posse, mas não operacionalizável no Direito dos contratos. Já a Boa Fé objetiva é representada por condutas contratante que demonstram seu respeito aos Direitos das outras partes.

Embora seja um dos princípios mais fortes no ordenamento jurídico a Boa Fé não está sozinha e não é absoluta, existindo outros princípios com um caráter de maleabilidade do pactuado, existe também o princípio da supremacia da ordem pública, bem como o seu nome faz entender este “buscar” acima de tudo direcionar o contrato caso seja necessário por interesse público e ordem comum, ainda mais em casos fortuitos como uma pandemia, por exemplo.

Dentre os princípios que são analisados juntamente com a boa fé está o da razoabilidade, este que verifica o caso concreto na intenção de analisar se os contratos ou prestações que devem ser realizadas estão condizentes com o que se é possível, pois, mesmo presumindo que todos possam estar agindo conforme as normas e procurando apenas realizar um serviço ou entrega de produtos quaisquer que sejam este princípio anda junto com a boa fé na tentativa de minimizar em uma possível lide, prejuízos e possíveis cláusulas que extrapolem o senso comum.

Deve-se sempre analisar o caso em tela para verificar se o referido princípio não irá afetar de forma severa uma das partes para que se possa buscar o mínimo de prejuízo em ambos os lados.

A aplicação dos princípios dentro do ordenamento jurídico brasileiro não se trata apenas de uma orientação ou uma sugestão ao analisar o caso concreto em que se debruce o examinador, é algo muito maior como um instrumento de base a aplicação das normas e como norteador quanto a aplicação das leis em todos os casos em que este se encaixe.

A análise da Boa Fé deve ser verificada desde a fase pré-contratual até a sua execução, pois deve sempre ser analisado o histórico cultural, socioeconômico e até intelectual das partes, os contratos podem acabar sendo feitos já em sua fase pré-contratual de forma que busque beneficiar uma parte em desrespeito a outra.

Uma vez que se entende que as regras devem ser seguidas por todas as partes contratantes, estes deveres são de entendimento que todos irão cumprir o acordado e possam adimplir com suas obrigações sem que seja necessário uma judicialização do caso.

---

<sup>1</sup> COELHO, Fábio Ulhoa. *Curso de direito civil. Contratos*. 5. ed, São Paulo: SARAIVA, 2002, p. 83/84.

Neste sentido Maria Helena Diniz<sup>2</sup>, explana:

A boa-fé subjetiva é atinente ao dato de se desconhecer algum vício do negócio jurídico. E a boa-fé objetiva, prevista no artigo sub examine, é alusiva a um padrão comportamental a ser seguido baseado na lealdade e na probidade (integridade de caráter), proibindo o comportamento contraditório, impedindo o exercício abusivo de direito por parte dos contratantes, no cumprimento não só da obrigação principal, mas também das acessórias, inclusive do dever de informar, de colaborar e de atuação diligente.

Diante dessa alusão ao princípio a boa fé, já se enquadra em um ato que não tolera qualquer comportamento que seja lesivo a nenhuma das partes, seja no agir ou até mesmo no simples fato de informar sobre qualquer necessidade que uma parte possa precisar saber e não tenha conhecimento.

O julgador necessita sempre analisar se o descumprimento do contrato foi causa de força maior, caso fortuito ou se já de início existia a vontade de não realizar o acordado, pois o desinteresse pode surgir até mesmo durante sua execução. Neste sentido, o julgador precisa analisar se no ato da celebração do contrato os envolvidos estavam de forma livre buscando realizar o combinado e não com intenção prévia de descumprir sua parte na obrigação.

Diante disso, fica evidente que a busca pela clareza nos contratos é algo que a própria boa fé já induz sem a necessidade de obrigar um ou outro. O legislador quando cria normas e regras ditando a forma de agir na relação pré-contratual, entende que as partes estarão buscando a realização de suas vontades sem o interesse lesivo para com outrem, apenas com a intenção de, no caso do consumidor, receber o produto ou serviço que busca e o fornecedor, receber sua remuneração de forma justa.

Cabe ressaltar que ambas as partes em hipótese alguma devem colocar a saúde de qualquer um em risco por decorrência de qualquer que seja o contrato estabelecido. Toda cláusula que proponha a uma parte que realize seja qual for à obrigação, se esta colocar a vida ou a saúde de um ser humano em risco deve ser afastada de imediato do contrato e mesmo que possa passar despercebido por qualquer que seja, esta jamais deve ser cumprida visto que a saúde e a vida não devem ser colocadas em risco.

## 2. COMO O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR PODE DAR SUPORTE AS PARTES EM CASOS FORTUITOS

Como o Código de Defesa do Consumidor tem em sua essência uma busca por equiparar as partes e garantir os direitos fundamentais da relação de consumo, este também não deve apenas olhar para uma parte isolada da relação e sim buscar garantir uma integridade

---

<sup>2</sup> DINIZ, Maria Helena. *Código Civil anotado*, 17.ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 418.

nessas relações e validar através de seus preceitos todos os pontos passíveis de litígio visando garantir não só a equidade das partes, mas também regular a validação contratual. Diante disso, se evidencia a busca por evitar abusos de qualquer das partes desde as grandes empresas com os consumidores menos esclarecidos quanto aos consumidores de grande clareza com as empresas de pequeno porte ou até microempresas.

A pandemia do Covid – 19 trouxe muitas incertezas em todo o planeta e muitas mudanças repentinas em todas as sociedades: afastamento social, um novo conceito sobre higienização das mãos contínuas, uso de máscaras, dentre outras medidas sanitárias.

Essa mudança drástica veio acompanhada de muitas restrições que fizeram todos os setores do comércio terem de se readaptar diante de um cenário totalmente novo e inesperado. Dado tal fato, o Código de Defesa do Consumidor foi de suma importância nas análises de como proceder em relação a estas mudanças.

Ademais, algo que nas relações de consumo existe é uma evidente vulnerabilidade em uma das partes. O consumidor é tanto economicamente mais fragilizado quanto no quesito relacionado às informações do produto, não recebendo conhecimento de toda linha dos produtos.

Um problema que gerou grande análise para fornecedor e consumidor foi a questão dos voos, uma vez que diversos locais entraram em restrições e paralisações. Alguns criaram barreiras sanitárias a fim de diminuir a circulação de pessoas e vírus. Vários locais tiveram voos cancelados e bloqueados para alguns países, como países da Europa, que ficaram sem autorizar entrada de brasileiros durante um período. Este dificultador criou uma gama imensa de problemas que não foram resolvidos na base do diálogo das partes e acabaram sendo judicializados conforme o exposto;

AGRAVO DE INSTRUMENTO. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. RESTRIÇÕES DE TRÁFEGO NA UNIÃO EUROPEIA DURANTE A PANDEMIA. CANCELAMENTO UNILATERAL DE VOO. DIFICULDADES ENFRENTADAS PELOS PASSAGEIROS NO EXTERIOR PARA A REMARCAÇÃO DA VIAGEM. ALEGAÇÃO DE FALTA DE INFORMAÇÃO ADEQUADA E DE ASSISTÊNCIA MATERIAL DA FORNECEDORA DO SERVIÇO. DECISÃO ATACADA QUE DEFERE LIMINAR PARA QUE A EMPRESA PROVIDENCIE O CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO PRINCIPAL DE FAZER, OU O RESULTADO EQUIVALENTE, EM 24 HORAS, SOB PENA DE MULTA DIÁRIA DE R\$5.000,00, ALÉM DE MULTA HORÁRIA DE R\$1.000,00 A FIM DE COMPELIR A RÉ A FORNECER ASSISTÊNCIA MATERIAL AOS AUTORES, ACASO NECESSÁRIA. INCONFORMISMO DA TAM. TAC CELEBRADO PELA EMPRESA QUE NÃO IMPEDE A TUTELA DE INTERESSES INDIVIDUAIS. DEVER DE RECOMODAÇÃO NA PRIMEIRA OPORTUNIDADE QUE PERMANECE INALTERADO. MULTA DIÁRIA RAZOAVELMENTE FIXADA. OBRIGAÇÃO DE ASSISTÊNCIA MATERIAL SUSPensa PELA RESOLUÇÃO Nº 556/2020 DA ANAC. REVOGAÇÃO DA MULTA HORÁRIA QUE SE IMPÕE. RECURSO A QUE SE DÁ PARCIAL PROVIMENTO. (TJ-RJ - AI: 00224867620208190000,

Relator: Des(a). MARCIA FERREIRA ALVARENGA, Data de Julgamento: 07/07/2020, DÉCIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 09/07/2020)<sup>3</sup>

Buscando evitar que as empresas aéreas tivessem um prejuízo maior em razão das restrições de voos que foram criadas, o governo criou uma medida provisória 1.024/2020<sup>4</sup> que foi rapidamente transformada em lei alterando algumas regras. Dentre elas, as mais usuais foram as de remarcações feitas pelo consumidor com a empresa e a que visava o reembolso, em casos que o voo tivesse sido cancelado por motivo da pandemia.

Algo de suma importância na questão dos cancelamentos, remarcações e reembolsos afetados pela referida é que o consumidor que deseja realizar qualquer que seja seu pedido deve ter atenção quanto aos prazos para que se possa sempre evitar a perda deste e assim um prejuízo. Visto que o prazo para solicitações ficaram fixados até a data de 31 de outubro de 2021.

A norma consumerista, faz uma explanação sobre a possibilidade de alteração em uma ótica preventiva de fatos supervenientes. Tal norma já de pronto autoriza as partes para em casos como o de uma pandemia pactuarem entre si um possível cancelamento não oneroso ou até uma remarcação sem necessidade de multa ou qualquer penalidade para qualquer uma das partes visto que a causa é de total imprevisão.

Outra forma de se tentar evitar o ajuizamento de novas ações e resolução de conflitos é quando as partes criam um crédito a ser utilizado pelo cliente dentro de um prazo específico. Tal possibilidade é rotineira quando se trata de serviços aderentes aos principais, como quando o aluguel de um salão para um evento, o consumidor resolve contratar um serviço de buffet ou de dj que não se encontra no pactuado com o principal do espaço. Nesses casos muitas vezes o fornecedor para evitar a devolução do valor já pago propõe que este fique como crédito para que seja utilizado no futuro, não gerando assim nenhum prejuízo para as partes.

Algo comum nos contratos para eventos futuros é o chamado sinal de entrada, que é usado como uma garantia para o serviço ser entregue ou realizado na data futura e assim evitando um possível cancelamento por parte do consumidor, deixando o fornecedor em prejuízo uma vez que este pode já ter iniciado a preparação do produto, deixando de fechar

---

<sup>3</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro - AI: 00224867620208190000, Relator: Des(a). MARCIA FERREIRA ALVARENGA, Data de Julgamento: 07/07/2020, DÉCIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 09/07/2020 – disponivelem: <https://tj-rj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/938690300/agravo-de-instrumento-ai-224867620208190000> acesso em: 02 mai 2021.

<sup>4</sup> BRASIL. *Medida provisória Nº 1.024, de 31 de dezembro de 2020*. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv1024.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv1024.htm)> . acesso em: 02 mai. 2021.

contrato para a data com outro consumidor e até mesmo já ter iniciado a compra dos materiais para o contratado. Nestes casos, o sinal já faz com que o consumidor e o fornecedor estreitem sua relação e fixem um comprometimento com o acordado visto que a não realização por qualquer das partes pode gerar penalidades, como a não realização do serviço em caso de não pagamento, o não pagamento do restante em caso de descumprimento do acordado por parte do fornecedor. Existem diversas formas das partes negociarem o sinal de entrada na busca de criar uma garantia quanto ao serviço contratado.

A lei nº 14.046/2020<sup>5</sup> traz consigo em um de seus dispositivos a restituição sobre valores pagos pelo consumidor em relação a eventos e sessões que por ventura sejam cancelados em razão a pandemia, que não puderem ser remarcados ou seu valor não puder ficar como crédito futuro, tais situações deverão ser restituídas pelo organizador do evento em um prazo de no máximo 12 meses que serão contados a partir do encerramento do estado de calamidade pública.

André Gallo<sup>5</sup> disserta sobre o tema da seguinte forma:

Trata-se de uma modulação pontual de algumas regras gerais que regulamentam as relações de consumo. Conforme disciplina a Lei 14.046/2020, eventos e sessões adiados ou cancelados em razão da pandemia da Covid-19 somente ensejarão a restituição dos valores pagos pelo consumidor caso o prestador não possa garantir a sua realização em outra data ou conversão do valor pago em crédito, tudo na forma fixada em lei. Nesses casos, os pagamentos efetuados pelos consumidores poderão ser restituídos pelo prestador no prazo de até 12 meses, contado a partir do encerramento do estado de calamidade pública.

Visto o exposto, as partes podem e devem tentar de forma justa para ambas realizar uma negociação dentro do prazo de 12 meses ou a devolução do valor pago até o momento na tentativa de se esvaziar o judiciário e solucionar sua lide amigavelmente. Diante deste cenário, o Código de Defesa do Consumidor não está preparado para evitar estes problemáticos e fez com que houvesse uma necessidade de nova legislação a fim de solucionar esta lacuna deixando tanto consumidores como os fornecedores de produtos ou serviços desamparados até que com a entrada em vigor desta lei se amenizasse as dúvidas e discussão.

A resolução do contrato ou até mesmo sua revisão por motivo de imprevisibilidade sempre irá afetar ambas as partes causando danos que podem ser reversíveis ou não e afetando de forma onerosa tanto o consumidor como o fornecedor do serviço ou produto. Neste sentido é sempre necessário que as partes procurem evitar deixar lacunas em aberto em seus contratos

---

<sup>5</sup> BRASIL. *Medida provisória Nº 1.024, de 31 de dezembro de 2020*. Disponível em < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv1024.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv1024.htm)> . acesso em: 02 mai. 2021.

<sup>6</sup> GALLO, André. *Lei desobriga reembolso por eventos cancelados em razão da Covid-19*. 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-set-11/andre-gallo-reembolso-eventos-cancelados-covid-19#:~:text=Conforme%20disciplina%20a%20Lei%2014.046,na%20forma%20fixada%20em%20lei.>

desde os contratos de adesão quanto os que negociáveis.

Salvo nos casos em que o consumidor não tiver interesse em negociar com o contratado, nas situações em que estiver em discordância sobre os prejuízos causados pelas rupturas ou nas negociações, este deverá ingressar com reclamação nos serviços de atendimento das empresas. Caso ainda assim não consigam uma solução para sua reclamação, entrar em contato com os órgãos de defesa do consumidor e/ou ingressar com ação judicial para buscar o que entender de direito.

A análise da diferenciação entre fortuito interno e externo é algo de suma importância no que serne o artigo, posição forte na doutrina é o explanado pelo autor Felipe P Braga Netto<sup>6</sup>, a diferenciação entre fortuito interno e fortuito externo:

Atualmente, ao invés de distinguir o caso fortuito da força maior, a doutrina – e a jurisprudência – contemporânea distingue o fortuito interno do fortuito externo. E essa distinção é, sim, relevante, porque no primeiro caso o dever de indenizar será mantido (fortuito interno), ao passo que no segundo (fortuito externo) o dever de indenizar fica afastado.

Diante de tal exposição, se vislumbra que no caso pandêmico vivido, o fortuito externo é nitido uma vez que é alheio e estranho ao processo desde a elaboração do contrato até a execução deste, seja no produto que seria entregue ou até na prestação de serviço.

Diferente do fortuito interno, que é passível de responsabilização, e inerente a um risco da atividade colocando sua posição de fornecedor como de responsável por qualquer problema desde a entrega de um produto ou serviço contratado, pois incide dentro do processo com uma má produção contratual, material, e até mesmo de prestação de serviço.

Outrossim, caracterizado o fortuito externo, o fornecedor não suporta qualquer indenização para com o consumidor visto que nesses casos está amparado sob a ótica doutrinária em qualquer resolução contratual, suspensão e até mesmo renegociando com o consumidor para uma possível solução amigável para a lide.

Cabe ressaltar que judicialização sempre tem que ser desestimulada, pois pode demorar mais tempo que uma negociação, gerar mais custos do que os já envolvidos nos contratos e até causar mais prejuízos do que os já causados pelo problema pandêmico vivido no mundo.

### 3. A PROTEÇÃO NAS COMPRAS ON LINE EM TEMPOS DE PANDEMIA

Atualmente o mundo passa por uma pandemia que distanciou cada vez mais as

---

<sup>6</sup> NETTO, Felipe P. Braga. *Manual de Direito do Consumidor à luz da jurisprudência do STJ*. Salvador: Editora Juspodivm, 2017, p.194-195

pessoas na busca por segurança. Tal fator aumenta a demanda por consumo via *on line*, visto que ao ficar em casa o consumidor automaticamente buscando se resguardar se ve em busca de serviços que possam ser entregues na sua residência sem a necessidade de precisar ir a um mercado ou loja, isso na busca de se proteger e evitar uma possível contaminação. Este comportamento faz com que as compras presenciais diminuam e as por entremedio de eletrônicos aumentem.

Serviços essenciais como farmácias, mercados, postos de combustíveis, serviços de entrega, padarias e os serviços que foram considerados como prioridade para a população conseguir se manter jamais podem parar. A escolha desses serviços foi por decisões regionais visto que cada localidade da federação verificasse qual seriam sua análise em relação ao nível de contaminação local e os serviços que melhores pudessem atender a população.

Nesse contexto a forma de realizar compras foi bruscamente alterada, com isso um gigantesco fomento as atividades pela internet iniciaram, as formas de realizar compras em sua grande parte passaram de presenciais para *on line*, com isso as relações comerciais trouxeram enormes incertezas para todos os envolvidos. Consumidores que não tinham como costume de realizar esse tipo de procedimento para comprar produtos precisaram se inteirar sobre as formas de pagamento, pesquisas de produtos, como funcionava a entrega dentre outros fatores.

Com a mudança na forma de consumo, os celulares, tablets e computadores se tornaram as ferramentas mais completas para a aquisição e a exposição dos destes pelas empresas para os consumidores encontrarem o que buscam. O que acabou facilitando a vida dos consumidores em certos pontos como a busca por melhores preços e produtos.

Entretanto por se tratar de um produto visto apenas na plataforma virtual e sem a possibilidade de experimentar, manusear, verificar qualidade dentre outros fatores é extremamente comum que na hora da entrega ocorra arrependimentos, pois estes podem não se adequar ao que era oferecido na publicidade.

No interin que diz respeito à entrega dos produtos o Codigo de Defesa do Consumidor não estipula prazo máximo para entrega do produto comprado, entretanto estabelece que as empresas devem realizar o direito a informação, que é um princípio básico do código. O site ou aplicativo de compra precisa sempre informar o prazo de entrega para o consumidor, até para que o consumidor não fique aguardando pela entrega de forma eterna muitas vezes até se privando por ter a necessidade de ficar aguardando uma entrega que pode demorar mais que o esperado.

Cabe resaltar que o prazo para a contagem do prazo sempre será a partir da data de recebimento do produto ou a prestação do serviço contratado, ademais se faz necessário mencionar que o este instituto é válido com a devolução do produto nas mesmas condições em que recebeu, visto que avarias ocorridas após o recebimento como também a não devolução deste implica na perda do direito a exercer a reparação frente ao fornecedor.

O código de defesa do consumidor já tem entendimento pacífico de que o consumidor é parte mais frágil da relação de consumo conforme artigo 4º, I do Código de Defesa do Consumidor<sup>7</sup>, ante o exposto a relação de consumo feita de forma eletrônica expõe mais ainda essa fragilidade, pois o consumidor nesses casos nem ao menos pode verificar a qualidade do produto e ainda necessita de uma entrega que ainda pode gerar mais custos ao consumidor, entrega essa que em grande parte é feita por empresa terceira da compra feita pelo consumidor, o que em alguns casos pode ainda criar maior prejuízo e problemas ao destinatário.

No que diz respeito à qualidade e satisfação em relação ao produto é de grande importância salientar que nos casos em que o consumidor se arrepender pode procurar a empresa no prazo de 7 dias para buscar uma solução quanto a esse inconveniente pelo seu direito de arrependimento. Porém, somente pode exercer esse direito uma vez que as compras tenham sido feitas fora da loja física, por meio eletrônico ou por telefone conforme discorre o artigo 49 do CDC<sup>7</sup> tendo todo o onerário gasto devolvido pelo fornecedor.

A responsabilidade da entrega é diretamente do fornecedor, não sendo repassada a empresa que realiza o envio, ressaltando que o atraso motivado pela pandemia jamais deve ser considerado pela fornecedora como desculpa pela demora em realizar o transporte, pois o código entende que a não entrega no tempo estipulado é considerado um descumprimento da oferta que fora realizada pela empresa.

O próprio artigo 35 da lei nº 8.078 de 1990<sup>8</sup> já elenca o que o consumidor pode pleitear junto ao fornecedor de forma livre para a solução da lide em caso de descumprimento da oferta anunciada;

- I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
- II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

---

<sup>7</sup> BRASIL. *Lei Nº 8.078*, de 11 de setembro de 1990. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm#:~:text=84%20e%20par%C3%A1grafos.-Art.,por%20telefone%20ou%20a%20domic%C3%ADlio](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm#:~:text=84%20e%20par%C3%A1grafos.-Art.,por%20telefone%20ou%20a%20domic%C3%ADlio.). acesso em 12 abr. 2021

<sup>8</sup> BRASIL, op. cit., nota 7

Ainda no tocante a não realização da oferta, é de grande importância mencionar os gastos com o transporte do produto, é de inteira responsabilidade do fornecedor, não recaindo sobre o consumidor, justamente para que se evite uma possível dificuldade na vontade de exercer o direito de arrependimento.

A que pese o consumidor na relação é a parte frágil e não cabe a este suportar além do ônus do recebimento de algo que não atendeu as suas expectativas ainda ter de arcar com gastos de transporte do produto. O consumidor não pode ser penalizado em ter mais um gasto para a realização da devolução.

Cabe resaltar que o consumidor deve levar em consideração também o fato de por estarmos vivendo uma situação diversa como a vivência de uma pandemia algumas cidades e estados da federação podem estar realizando barreiras sanitárias e cancelando viagens para evitar a disseminação do vírus, caso este que pode acabar gerando algum atraso em recebimentos de produtos.

Diante deste, o consumidor deve buscar a boa-fé de sua parte em tentar entrar em contato com o fornecedor na intenção de saber o possível problema e se o fornecedor está buscando sanar a dificuldade. Uma vez que por estes motivos o fornecedor pode argumentar judicialmente se for o caso que a demora no envio não foi de culpa exclusiva sua e sim de algum decreto ou restrição que ora tenha causado o prejuízo da demora de envio.

Conforme a tecnologia avança, as compras *on line* só tendem a aumentar visto sua facilidade na busca e praticidade nos pagamentos fora a comodidade que se tem ao realizar a compra de casa, na condução, no trabalho ou em qualquer local sem precisar ir até a loja física.

Diante do atual cenário vivido causado pela pandemia caso o consumidor não consiga realizar uma troca ou até exercer seu direito de arrependimento, por motivo de força maior ou algum motivo relacionado à pandemia deve sempre procurar deixar claro para a empresa o motivo de forma documentada e de preferencia que seja por email, ligação com protocolo, carta com aviso de recebimento, dentre outros procedimentos. E assim tentar realizar de forma amigável uma composição em busca de seus direitos levando sempre em consideração que o atual momento é de enorme dificuldade para ambas as partes antes de buscar o judiciário na solução do caso concreto.

Mais uma vez os institutos do direito a informação e boa-fé se mostram totalmente expostos quanto a sua necessidade e quando se verifica estas análises expostas, pois quando se tem informações suficientes para o consumidor em relação a todos os seus direitos e deveres se pode evitar transtornos. Ao facilitar a busca por informações que o consumidor possa

precisar e também criando formas de retirar as dúvidas que por ventura possam surgir durante todo o processo, bem como de forma prática mostrando que a empresa está em conformidade com a própria boa-fé visto que não está tentando esconder direitos a este cliente baseando a relação entre ambos em um mútuo facilitador.

## CONCLUSÃO

Esta pesquisa constatou que o cenário pandêmico é algo extremamente complicado nas relações pessoais e automaticamente isso reflete no meio jurídico. A dificuldade em conseguir encontrar um denominador comum que agrade ambas as partes é algo que desde o início dos tempos foi buscado, mas que sempre esbarra com vontades e desejos próprios. Além também da percepção humana que muitas vezes fica com a consciência de que em certas situações um ou outro não aceita imaginar que está saindo como perdedor e que outra parte possa sair em uma suposta vantagem em relação a seus interesses.

O consumidor tem como interesse adquirir produto, serviço ou até ambos, o fornecedor quer em sua análise mais básica, ser remunerado pelo que oferece, seja seu serviço quanto algum produto que possa estar disponibilizando.

O pesquisador entendeu que, a verificação dos princípios como boa fé anda em conjunto com outros como o da clareza, o direito a informação que são de suma importância quando se analisa qualquer caso referente, não só a imprevisibilidade, mas, todos os contratos firmados entre partes para realização de transação consumerista. Deixar tanto cliente como fornecedor inteirado de todas as obrigações e de todos os seus direitos é e sempre será uma forma de basilar a relação entre as partes a fim de se evitar qualquer possível litígio futuro.

Na prática quando um contrato já nasce tendo os princípios básicos inseridos em seu contexto dificilmente ele desequilibra a balança deixando ambos em boa condição para uma possível negociação e até já evitando a judicialização, fazendo com que as partes dificilmente se encontrem em lide. A análise contratual cada vez se torna mais necessária e algo que impreterivelmente deve ser verificada, já aí se pode enxergar se este contrato tende a prosperar ou já se pode vislumbrar que este tende a fracassar.

A pesquisa mostra que sem a boa fé a relação entre as partes sempre algum envolvido sempre estará em desvantagem e como o consumidor já se enquadra em parte frágil no processo, este fica mais fragilizado ainda. Inclusive essa fragilidade precisa sempre estar sendo verificada pelo julgador em sua análise para evitar prejudicar uma parte que já nasceu prejudicada na relação.

Quanto à questão que se descortinou ao longo do segundo capítulo, traz o código de defesa do consumidor em busca de sempre equiparar as partes tentando trazer uma equidade entre estes. A busca não se limita a equiparação, mas, também na validação desse contrato que foi firmado entre as partes. O cenário pandêmico causou enorme desconforto e gerou uma imprevisão com muitos prejuízos, que afetaram desde os consumidores que se viram em certo modo perdidos quanto aos fornecedores que não sabiam mais se conseguiriam realizar seus serviços e ou realizar a entrega de seus produtos.

A questão dos voos cancelados foi algo que a pesquisa buscou mostrar como uma das formas que o legislador precisou intervir na tentativa de se evitar uma gigantesca onda de ações judiciais. Mesmo ainda ocorrendo muitas ações, estas já conseguiram ter uma base a se firmar na tentativa de resolver a lide. Os cancelamentos e as remarcações se tornaram algo sem muito questionamento após o legislador intervir.

Visto que lugares entraram em fechamento completo na busca de conter a disseminação do vírus, criaram restrições para entrada de pessoas de outras regiões, fazendo com que aquele voo não tivesse como acontecer sem culpa de nenhuma das partes a intervenção do legislador se mostrou mais impactante ainda pela agilidade em se posicionar sobre o assunto.

Por outro lado algo que foi realizado com frequência entre consumidores e fornecedores foi à realização de crédito futuro, da mesma forma que as empresas de voos deixaram clientes criarem um crédito a ser usado no futuro. Muitos clientes utilizaram este meio na busca de uma solução amigável com o fornecedor na tentativa de não criar prejuízo para ambos, prática esta que é comumente usada com fornecedores de produtos do meio festivo.

Neste interim, o legislador agiu rápido ao autorizar casas de eventos e seus fornecedores a buscarem com o cliente uma possível negociação de realização de evento em outras datas e caso não se chegasse a um denominador comum entre estes que aí precisariam verificar a necessidade da devolução do valor empregado.

Algo que a pesquisa mostrou também foi que os casos que precisaram ser revistos em necessidade exclusiva da pandemia eram de fortuito externo, visto que não estavam vislumbrados na realização da transação contratual, fazendo com que estes contratos pudessem ser convencioneados a créditos futuros ou até a devolução do valor caso não existisse a possibilidade de realização deste. Vale lembrar que nos casos de fortuito externo como o da pandemia, não foi criada obrigação de indenizar em caso de ruptura do contrato que foi afetado conforme a norma vigente.

Outro fator que foi analisado pelo pesquisador foi à questão das compras *on line*, visto que pela questão do afastamento social e as restrições impostas pelos governantes na busca

pela diminuição da contaminação pelo vírus, as compras pela internet aumentaram em proporções gigantescas, o comércio geral não estava preparado para tamanho crescimento na demanda o que levou a um problema ora já esperado que foi a demora na entrega de mercadorias.

O código consumerista estabelece que, o prazo para as entregas devem sempre ser informadas ao cliente no momento da compra. Entretanto como a demanda cresceu repentinamente, atrasos se tornaram costumeiros, algo que não deveria ser visto de forma normalizada. Porém a razão da pandemia jamais pode ser levado em consideração pela empresa nos casos de atraso, a norma estabelece que a empresa que fez a venda é a responsável pela entrega e se informou um prazo deve cumprir independente do momento vivido no mundo.

O consumidor pode e deve notificar sempre a empresa em caso de atraso e esta tem a obrigação de verificar o ocorrido e informar de pronto a solução do problema. Contudo o consumidor também deve ter consciência de que as inúmeras restrições que foram realizadas pelos estados podem afetar essa entrega e com isso manter a sua boa fé em ter paciência em tentar resolver de forma pacífica com a fornecedora. Sem que esta deixe o cliente em aguardo sem solução, nestes casos a não solução nos meios de atendimento ao consumidor da empresa pode levar a um ajuizamento na busca de reparação.

Sem deixar de mencionar o fato do direito de arrependimento do consumidor em poder pedir a devolução da mercadoria em um prazo de 7 dias a contar da data da entrega do produto. Uma vez que este somente analisou o produto no meio eletrônico e tem o contato físico apenas após a entrega.

Ressaltando sempre que a devolução do produto precisa ser feita com este nas mesmas condições quem o consumidor recebeu.

Ficou evidente, por essas razões, que em casos de imprevisão como o que se criou com o vírus no mundo que nenhuma norma estará sempre preparada para enfrentar todo e qualquer problema que venha a encontrar, mesmo o código sendo amplamente visto como dos melhores no mundo, este ainda precisa e continuará precisando sempre de atualizações na busca da perfeição do mesmo modo que a própria humanidade sempre está em evolução.

Deve ser sempre de suma importância a preocupação de o legislador deixar possibilidade de alteração de algum dispositivo em casos de um fortuito tão grave como o que ocorreu no mundo na tentativa de se evitar prejuízo entre as partes e nos casos em que se criarem novidades o legislador procurar de pronto verificar sempre como pode ser feita uma norma para que se proteja tanto consumidor que é a parte mais vulnerável quanto o próprio fornecedor que não deve ser prejudicado por um fortuito de tamanha proporção.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. TJ-RJ - AI: 00224867620208190000, Relator: Des(a). MARCIA FERREIRA ALVARENGA, Data de Julgamento: 07/07/2020, DÉCIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 09/07/2020. Disponível em: <https://tj-rj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/938690300/agravo-de-instrumento-ai-224867620208190000> Acesso em: 02 mai. 2021.

*Medida provisória nº 1.024, de 31 de dezembro de 2020.* Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv1024.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv1024.htm). Acesso em: 02 de mai de 2021.

*Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.* Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm#:~:text=84%20e%20par%C3%A1grafos-,Art.,por%20telefone%20ou%20a%20domic%C3%ADlio](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm#:~:text=84%20e%20par%C3%A1grafos-,Art.,por%20telefone%20ou%20a%20domic%C3%ADlio). Acesso em: 12 abr. 2021.

*Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.* Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm#:~:text=49.,por%20telefone%20ou%20a%20domic%C3%ADlio.di](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm#:~:text=49.,por%20telefone%20ou%20a%20domic%C3%ADlio.di). Acesso em: 12 abr. 2021.

COELHO, Fábio Ulhoa. *Curso de direito civil. Contratos.* 5 ed, São Paulo: SARAIVA, 2002,.

GALLO, André. *Lei desobriga reembolso por eventos cancelados em razão da Covid-19.* 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-set-11/andre-gallo-reembolso-eventos-cancelados-covid-19#:~:text=Conforme%20disciplina%20a%20Lei%2014.046,na%20forma%20fixada%20em%20lei>. Acesso em: 10 abr. 2021.

NETTO, Felipe P. Braga. *Manual de Direito do Consumidor à luz da jurisprudência do STJ.* Salvador: Editora Juspodivm,2017.