

Artigo

O PRINCÍPIO DA SOLIDARIEDADE NA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR EM RAZÃO DOS IMPACTOS DA COVID-19

“Creio no direito à solidariedade e no dever de ser solidário. Creio que não há nenhuma incompatibilidade entre a firmeza dos valores próprios e o respeito pelos valores alheios. Somos todos feitos da mesma carne sofrente. Mas também creio que ainda nos falta muito para chegarmos a ser verdadeiramente humanos. Se o seremos alguma vez...”

José Saramago

Resumo:

A compreensão das transformações das relações de consumo em meio à instauração da crise econômica e sanitária decorrente da COVID-19 deve partir da perspectiva de que a vulnerabilidade intrínseca aos consumidores se encontra ainda mais agravada em tempos de necessário distanciamento social. À luz do princípio constitucional da solidariedade, este artigo se propõe a analisar os mecanismos colocados à disposição no ordenamento jurídico, perfeitamente servíveis à tutela consumerista, de modo a garantir e promover valores inerentes à pessoa humana inserida na relação de consumo. Apresentam-se propostas de aplicação dos instrumentos e elementos principiológicos para preservação de direitos ou o mínimo impacto no cenário vigente.

Abstract: The understanding of the changes in consumer relations in the midst of the establishment of the economic and health crisis resulting from COVID-19 must start from the perspective that the intrinsic vulnerability to consumers is even more aggravated in times of necessary social distance. In the light of the constitutional principle of solidarity, this article aims to analyze the mechanisms made available in the Brazilian legal system, perfectly serviceable to consumer protection, in order to guarantee and promote values inherent to the human person inserted in the consumption relationship. Proposals for the application of instruments and principles for the preservation of rights or the minimal impact on the current scenario are presented.

Keywords: Consumer Law; Dialogue of Sources; New Coronavirus; Law and Technology; Theory of the Collapse in the Objective Basis.

Sumário: Introdução - **1.** Ponderações sobre o princípio da solidariedade na concretização dos direitos humanos fundamentais dos consumidores - **2.** Reflexões sobre o tratamento legal da temática consumerista conferido pelo RJET - **3.** Impactos da COVID-19 nas relações contratuais consumeristas: o dever de renegociar e a análise das relações contratuais individualmente consideradas - **4.** Impactos da COVID-19 e tecnologia - dever de segurança e facilitação da aquisição dos bens de consumo durante a pandemia - **5.** Propostas de utilização de instrumentos processuais nas relações de consumo pelo caminho do diálogo das fontes - **6.** Considerações finais.

Summary: Introduction - **1.** Considerations on the principle of solidarity in the realization of fundamental human rights of consumers - **2.** Reflections on the legal treatment of the consumerist theme conferred by RJET - **3.** Impacts of COVID-19 on consumer contractual relations: o duty to renegotiate - **4.** Impacts of COVID-19 and technology - duty of security and facilitating the acquisition of consumer goods during the pandemic - **5.** Proposals for the use of procedural instruments in consumer relations through the dialogue between sources - **6.** Final considerations.

Introdução

Passados quase 60 anos desde o histórico discurso do então presidente estadunidense John F. Kennedy, o reconhecimento de que “todos nós somos consumidores”^[1] tornou-se um marco na história recente em termos de observância da adequada tutela da pessoa humana inserida nas relações intrínsecas à própria sobrevivência como sociedade organizada e global. Essa conquista foi paulatinamente introduzida no ordenamento jurídico pátrio por meio de diversos instrumentos legais que validaram a existência e importância da proteção a ser conferida ao consumidor, parte mais frágil da relação, colhendo da Constituição da República o fundamento último de validade.

Com a deflagração de uma crise econômica e sanitária, cujo último precedente histórico retrocede à Gripe Espanhola na década de 1920, a sociedade mundial se vê diante de inúmeros impasses que desafiam a manutenção da vida humana que, para continuar vivendo em harmonia social mínima, necessita conviver, por ora, isolada, de modo a respeitar as medidas de contenção ao avanço de uma pandemia que já resultou na perda de milhares de vidas humanas^[2].

É incontroverso que as consequências da pandemia impactam todas as atividades humanas. No âmbito das relações consumeristas, consumidores padecem de especial proteção para além do tradicional posicionamento de vulnerabilidade frente aos demais agentes envolvidos na mesma relação, que é assimétrica, em quadro que pode ser identificado como uma espécie de vulnerabilidade agravada.

O presente trabalho visa identificar nos atuais mecanismos do ordenamento unitário (jurídicos e tecnológicos) formas de atenuar os impactos naturalmente pelos consumidores, através de sugestões de aplicação coerente e intersistemática de institutos já regulados pela ordem jurídica e coadunados pelo diálogo das fontes.

Questiona-se a eficácia dos atuais instrumentos jurídicos que visam a proteção do consumidor, tais como o PL nº 3.515/15 e o Regime Jurídico Emergencial e Transitório das relações jurídicas de Direito Privado (RJET) para o enfrentamento da pandemia COVID-19. Busca-se avaliar se o ordenamento, dotado de unitariedade^[3], dispõe de mecanismos de tutela, sobretudo principiológicas e processuais, aptos a conservar os direitos dos consumidores inseridos em um contexto inesperado de uma crise sanitária de proporções globais.

Acredita-se que tais mecanismos de proteção, atrelados aos instrumentos tecnológicos, são capazes de aperfeiçoar um sistema consumerista cada vez mais inserido em ciberespaços. Busca-se evidenciar que assegurar a efetividade dos direitos fundamentais nas relações consumeristas é o caminho seguro para salvaguardar consumidores vulneráveis, tanto no âmbito individual quanto pela ótica da tutela coletiva.

1 - Ponderações sobre o princípio da solidariedade na concretização dos direitos humanos fundamentais dos consumidores

A premissa de que a proteção do consumidor se justifica na desigualdade fática natural existente na relação entabulada com o fornecedor assumiu contornos maiores com o surgimento da pandemia COVID-19. Isso porque as necessárias medidas que visam o distanciamento social, tais como o fechamento de estabelecimentos e a interrupção de serviços não essenciais, reverberam inevitavelmente na manutenção da qualidade de vida humana, assim como trouxeram consequências drásticas em todo o mundo, impactando na ordem econômica de todos os países do globo, em maior ou menor medida^[4].

As consequências de extensões ainda incalculáveis são inerentes às situações pandêmicas já enfrentadas ao longo da história humana^[5]. Como desdobramento de situações excepcionais, a reflexão por parte da comunidade acadêmica é essencial para obtenção da normalização da vida humana ou mesmo na tentativa de minimizar os fortes estragos na seara existencial e patrimonial.

Aos moldes de um cenário potencialmente devastador, digno de uma *guerra sem bombas*^[6] que se desenvolve somente no plano biológico, os direitos dos consumidores, elencados pelo legislador constituinte como direitos fundamentais^[7] e intrínsecos à ordem econômica^[8] se revelam como verdadeiro alicerce à aplicação de uma gama de institutos jurídicos, inclusive de outros ramos para além do chamado microsistema processual coletivo. Estes, perfeitamente adaptáveis e elásticos, são imprescindíveis à proteção do consumidor (hiper)vulnerável no atual contexto transitório e finito do novo coronavírus.

A partir do entendimento do direito do consumidor revestido de fundamentalidade constitucional e pela ínsita vulnerabilidade do destinatário final que o tratamento da situação emergencial deve se pautar, especialmente ao fato de que as relações consumeristas inseridas em distanciamento social revelam singular e acentuada fragilidade. Eventual insuficiência protetiva poderia ser facilmente comparada a uma espécie de “morte civil” contemporânea, refletida na exclusão de acesso a bens de consumo, essenciais na vida em sociedade sob períodos de normalidade e, sobretudo, ao denominado *novo normal*^[9].

A cláusula geral de tutela da pessoa humana, inserida ao topo da tábua axiológica constitucional,^[10] preconiza que as relações consumeristas sejam tratadas de forma unitária e integrada. As diversas situações intersubjetivas patrimoniais devem ser devidamente funcionalizadas frente ao prisma existencial, permitindo ao intérprete “uma maior possibilidade de adaptar a norma às situações de fato”^[11]. A título exemplificativo, tem-se a análise do dever de renegociação contratual, qualificado como “dever anexo imposto pela boa-fé objetiva a ambos os contratantes”^[12] e, ao mesmo tempo, como condição de procedibilidade, quanto à ação de revisão e resolução contratual em tempos de COVID-19^[13], a fim de apurar a impossibilidade de cumprimento da prestação apurável em caso concreto (sem perder a unitariedade), afastando as situações generalizantes decorrentes da clássica aplicação da teoria do caso fortuito e força maior.

O consumidor, à luz do sistema constitucional, merece proteção integrada, com superação de técnicas setoriais que são insuficientes ao tratamento da pessoa humana investida nessa relação consumerista^[14]. Se consumir é necessário e fundamental para a vida da pessoa humana na sociedade contemporânea^[15], a solidariedade, componente da própria estrutura constitucional como um dos objetivos da República^[16] e “concebida, assim, sob duplo viés”^[17], no sentido de solidariedade enquanto coexistência e solidariedade como valor, importará no reconhecimento de um dever jurídico de apreço pela esfera jurídica do outro como se o direito lhe pertencesse.

Recorda-se, portanto, a lição de que a obrigação é um processo dinâmico, em que os sujeitos envolvidos são parceiros que mutuamente contribuem (se autoprotegem) para o alcance do resultado final, afastando-se a anacrônica ideia de posições antagônicas em razão da consideração da boa-fé objetiva como via de mão dupla.

A unicidade do ordenamento, cujo valor central da pessoa humana consumidora em sua dimensão eficaz mostra-se promocional do exercício de posições jurídicas é o fio condutor da relativização de direitos patrimoniais de fornecedores, que, ainda que inegavelmente atingidos pela pandemia, possuem maior margem de negociação e devem receber amparo estatal para fomento e manutenção de suas atividades no período de crise para que possam, ao mesmo tempo, atuar de forma recíproca e cooperativa (utilizando-se de deveres anexos, como renegociação) e polarizada pelo adimplemento. Rejeita-se, portanto, a invocação do dever de renegociar transfira os pesados ônus derivados da pandemia para os vulnerabilizados consumidores. A solidariedade, neste cenário, revela cogência da consideração recíproca pela tutela dos interesses de todos os sujeitos que vivenciam a coexistência conjunta, concretizando a igualdade substancial^[18] e devem operar para além da mera retórica, com a concretude assecuratória de direitos.

2 - Reflexões sobre o tratamento legal da temática consumerista conferido pelo RJET

No ano de 2020, a Organização Mundial de Saúde declarou que o surto causado pelo coronavírus constitui emergência de saúde pública de importância internacional, evoluindo, em 11 de março de 2020, para situação de pandemia global^{[19][20]}. Após a constatação, vários diplomas legislativos foram editados em regime de urgência para estancar a sangria originada pela inesperada conjuntura.

Desde a edição do primeiro diploma legislativo (MP nº 924, que autorizou R\$ 5 bilhões em créditos extraordinários para os ministérios da Saúde e da Educação), o executivo federal editou nada mais, nada menos que vinte e seis medidas provisórias no mês de abril de 2020, objetivando regular os impactos jurídicos da situação emergencial^[21]. No entanto, no âmbito do direito privado, é o denominado Regime Jurídico Emergencial e Transitório das relações jurídicas de Direito Privado (RJET), Lei nº 14.010/20, de autoria do senador Antonio Anastasia, que disciplina importantes institutos em matéria de direito civil e direito do consumidor, em caráter emergencial e essencialmente temporário^[22].

Diversos foram os institutos de direito civil diretamente alterados pelo novo regime jurídico implementado, como a usucapião^[23], assembleias empresariais^[24] e de condomínios edilícios^[25], que convergem, sobretudo, em suspensões ou

obstaculizações de prazos prescricionais e decadenciais[26]. No entanto, analisar-se-á as alterações restritas à ótica consumerista.

Preconiza o art. 8º do RJET[27] a suspensão do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor[28], que regulamenta o denominado *prazo de reflexão*. Trata-se da faculdade do consumidor em desistir do contrato de aquisição de produto ou serviço celebrado, ao prazo de 7 (sete) dias, fora das dependências físicas do fornecedor. O cerne dessa prerrogativa é a possibilidade de o consumidor formar adequadamente seu juízo de valor sobre a aquisição de produto ou serviço, cuja contratação a distância, considerada pela doutrina[29] como situação agressiva de vendas a domicílio, potencializa seu grau de vulnerabilidade, reconhecendo-se um direito potestativo colocado à disposição dos consumidores e que estabelece um estado de sujeição aos fornecedores quando do exercício do direito à devolução[30].

A reflexão necessária para análise da regra que determina a suspensão do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor deve considerar que esta modalidade agressiva de situação de venda motivou a criação deste direito potestativo como mecanismo de reequilíbrio da posição do consumidor na relação jurídica. A situação de pandemia poderia justificar o afastamento deste instrumento? A resposta parece negativa, se analisada sob a ótica da razoabilidade.

A suspensão dessa faculdade pelo advento do RJET, no entanto, se restringe às hipóteses de *delivery* de: (i) produtos perecíveis; (ii) consumo imediato; (iii) medicamentos. Importante reflexão a ser considerada quanto às duas primeiras hipóteses é a impossibilidade de desfazimento da aquisição sem qualquer invocação de vício (*ratio* da norma em comento) pelo fato de a situação de pandemia envolver o vírus da COVID-19, de fácil propagação e contaminação. Estabelece-se, assim, a instituição de regra transitória que privilegia a prevalência da proteção da saúde pública e a preservação do equilíbrio econômico em favor do fornecedor, que sequer poderá reaproveitar o alimento perecível vendido e devolvido por invocação de melhor reflexão.

Entretanto, a normativa não parece justa em razão da teleologia da norma prevista no art. 49 do CDC, que reconhece a vulnerabilidade do consumidor em situação agressiva situação de venda, a quem não é dada a oportunidade de analisar o produto ou serviço antes da aquisição. Retira-se, assim, a possibilidade de invocar-se o prazo de reflexão nos casos em que o consumidor é surpreendido com as dimensões do produto perecível comercializado por meio de *delivery*, sem que haja contaminação, como ocorre, por exemplo, com a desistência imediatamente após a análise do produto em embalagem translúcida.

A terceira hipótese de suspensão da incidência do art. 49 do CDC diz respeito à aquisição de medicamentos, outro produto largamente comercializado em épocas de normalidade, constatando-se expressivo aumento em situação de pandemia[31]. A justificativa lógica do RJET se dá pelo fato de que a compra a distância, assim como passagens aéreas, não possui qualquer possibilidade de influenciar o ânimo do consumidor, que se extrai pela própria finalidade do medicamento, receitado por profissional da área da saúde.

O fato de o medicamento ser essencialmente bem de consumo fungível e consumível^[32] para o fornecedor conduz à própria prescindibilidade da norma em exame. Isso porque, na medida em que o medicamento adquirido em serviço de entrega (*delivery*) pode ser facilmente devolvido pelo consumidor, com o emprego instantâneo na comercialização pelo fornecedor, este não sofrerá qualquer diminuição patrimonial com a devolução por melhor reflexão.

Ressalta-se, outrossim, no âmbito do RJET, foi vetado o art. 7º, §1º^[33] que expressamente previa a não incidência das hipóteses de aumento da inflação, a variação cambial, a desvalorização ou a substituição do padrão monetário como sendo fatos imprevisíveis. Negligencia-se no reconhecimento da condição de vulnerabilidade dos consumidores, que constantemente arcam com o repasse das flutuações do mercado no preço final dos produtos e serviços e sentem os impactos diretos da transferência dos ônus por parte de fornecedores e fabricante diante de situações econômicas adversas. merecendo destaque a proibição de aumento injustificado de preços de bens de consumo, nos termos da prática abusiva identificada no art. 39, X do CDC e que pode, inclusive, caracterizar crime contra a economia popular^[34].

Malgrado a inobservância legislativa por parte de um instrumento normativo que visa regular circunstâncias fáticas de direito privado, uma vez que a tutela das relações consumeristas se insere dentro da tábua axiológica constitucional, não se esvazia a proteção através de instrumentos legislativos existentes na ordem jurídica. Infere-se, portanto, que as situações subjetivas patrimoniais inerentes ao mercado de consumo são merecedoras de tutela se devidamente funcionalizadas à prevalência da tutela existencial dos consumidores.

3 - Impactos da COVID-19 nas relações contratuais consumeristas: o dever de renegociar e a análise das relações contratuais individualmente consideradas e a teoria da quebra da base objetiva do negócio jurídico

A cláusula geral de boa-fé objetiva, como modelo ou arquétipo de conduta social em que cada agente deve ajustar o seu comportamento a esse modelo orientado pela probidade, retidão e regulada no art. 4º, I do CDC, é famosa pela tríplice função: (i) interpretativa, (ii) supletiva ou integrativa e (iii) limitadora de exercício abusivo de direito. Na grave situação de pandemia, é o indicativo seguro a nortear a manutenção dos vínculos regularmente instituídos para que a revisão ou extinção dos contratos seja avaliada através da “aferição específica de excessiva onerosidade para o cumprimento de um determinado contrato”^[35].

Como via de mão dupla, de fato, o dever de renegociar deve permear a atividade das partes da relação de consumo, sem olvidar que a fragilidade inerente à posição do consumidor pode conduzir a situações desequilibradas em seu desfavor^[36].

As leis editadas especialmente para o período de calamidade pública em razão da pandemia já contemplam a instituição de desfazimento dos vínculos contratuais anteriormente formados, com o retorno ao status quo (o tanto quanto seja possível) de forma equilibrada, preservando a atividade econômica dos fornecedores de tamanho impacto negativo, ao mesmo tempo em que assegura o ressarcimento aos consumidores, ainda que de forma protraída no tempo, como a concessão de crédito de compras e serviços para utilização no período de doze a dezoito meses, sem que haja custo

adicional para remarcação de eventos, nos termos da recém editada Lei Federal nº 14.046/2020.

O dever de renegociar “constitui, como visto, um dever anexo imposto pela boa-fé objetiva a ambos os contratantes”^[37] e não é, como se vê, o dever de obter um certo resultado, mas sim um *dever de comportamento*. Desdobra-se em dois aspectos fundamentais: (a) para quem sofre o desequilíbrio, o dever de renegociar impõe informar prontamente o desequilíbrio contratual ao outro contratante, formulando um pleito de revisão do contrato; (b) para quem se beneficia do desequilíbrio, o dever de renegociar impõe analisar, com seriedade, o pleito eventualmente apresentado pelo outro contratante e respondê-lo, ainda que para negá-lo – o que, ao menos, indicará ao contratante que sofre a excessiva onerosidade qual o caminho a adotar.

Ao exigir que as relações (negociais) se estabeleçam em padrões de conduta revestidas de probidade, integridade, deveres de transparência, informação e proteção, “atua como fonte de do conteúdo contratual, determinando a sua otimização, independentemente da regulação voluntaristicamente estabelecida”, é via de mão dupla e que tem, no dever de renegociar, papel anexo da maior importância prática, qualificado, ainda, como condição de procedibilidade de uma demanda judicial.

A propósito, destaca-se que a teoria da quebra da base objetiva do negócio jurídico, que autoriza a revisão contratual em razão da modificação das circunstâncias que objetivamente conduziram à criação do vínculo contratual não sendo necessário que o fato superveniente modificador das circunstâncias iniciais seja imprevisível, extraordinário ou beneficie o fornecedor com extrema vantagem em razão da alteração. Basta, portanto, a alteração objetiva do cenário contratual inicial para atrair a revisão regulada pelo artigo 6, V do Código de Defesa do Consumidor, dispositivo legal inspirado na teoria formulada por Karl Larenz no século XX.

A respeito da teoria de Larenz, Orlando Gomes assevera que “o contrato se desfaz se fica desprovido de sua base, ou perde o sentido, em consequência de uma alteração das circunstâncias, previsíveis, ou não”^[38]. A formulação possui aplicação fundamental na situação de pandemia e, ainda que o objeto contratual relação de consumo se torne impossível de ser cumprido, visando a manutenção do vínculo sinalagmático, faculta-se ao consumidor requerer a execução pelo equivalente, ao invés de acionar a resolução contratual nos termos do art. 475 do Código Civil^[39]. Conforme salienta Aline Terra, “mantém-se o contrato, mas se modifica a relação obrigacional originalmente pactuada, e o credor persegue a realização de um programa contratual remodelado”^[40], mas somente naquelas situações cujo impacto seja efetivamente demonstrado no caso concreto, apartando-se das famosas fórmulas genéricas, mas adaptadas às relações consumeristas que sofreram um revés na base do negócio pelo fato superveniente destruturador do plano inicial contratual^[41].

Diante da já destacada vulnerabilidade intrínseca dessa relação, devem ser disponibilizados aos consumidores todos os mecanismos que facilitem o pleno acesso à renegociação contratual. Tal panorama se justifica porque as relações consumeristas se encontram reguladas de forma distinta não apenas quanto ao poderio econômico dos sujeitos envolvidos, como também fisicamente, ante às massivas transformações da aquisição dos bens de consumo para plataformas digitais, como se verá a seguir.

4 - Impactos da COVID-19 e tecnologia - dever de segurança e facilitação da aquisição dos bens de consumo durante a pandemia

A atuação no mercado de consumo impõe aos fornecedores um plexo de deveres que assegurem a proteção daqueles que utilizam diretamente dos produtos e serviços por estes idealizados, concebidos e disponibilizados e tendo a vida, saúde e segurança dos consumidores inseridos no Código no capítulo dos direitos básicos do consumidor e como objetivo da Política Nacional das Relações de Consumo^[42].

Cancelamentos de viagens^[43], ensino privado a distância^[44], aplicativos de *delivery*, *e-commerce* e até serviços de pagamento por aplicativo de mensagens^[45], não faltam exemplos que demonstram a intensificação da dependência das relações de consumo dos instrumentos tecnológicos ligados à internet para manter minimamente normalizadas as trocas comerciais necessárias de uma sociedade globalizada e organizada, em tempos de necessário distanciamento social.

No país, dados apontam que o aumento de 71% das vendas pela internet gerou um faturamento de R\$ 27,3 bilhões, apenas nos 90 dias iniciais da pandemia^[46]. Trata-se do “efeito *Amazon*”^[47], com supervalorização das vendas varejistas *online*, fenômeno também acompanhado por aplicativos de entrega, que alcançaram um aumento de 300% e 515%, respectivamente, em seus volumes de negócios^[48]. O termo tem origem na famosa varejista *Amazon*, em que os CEOs desta companhia e do *Facebook* viram suas fortunas aumentarem em mais de US\$ 565 bilhões desde o início da pandemia^[49].

Verifica-se, nesse sentido, que a expressiva mudança na relação consumidor-empresa potencializa o grau de vulnerabilidade e fortalece o poderio econômico da empresa, por um lado, enquanto o outro lado, o do consumidor, é exposto ainda mais ao aumento no fluxo de seus dados pessoais, sujeição a crimes cibernéticos^[50] e superendividamento^[51]. *Mutatis mutandis*, a função facilitadora das tecnologias na manutenção do sacrifício mínimo dos padrões de consumo deve estar igualmente à disposição da adequada tutela de tais relações fundamentais.

Um primeiro aspecto dessa proteção gira em torno da arquitetura das escolhas existentes nas plataformas e aplicações de consumo. Estas, muitas vezes estão entranhadas com os chamados *dark patterns*^[52], mecanismos utilizados para manipular a decisão de usuários, estimulando maiores gastos e dificultando opções de desistência, por meio de botões chamativos e muito bem escondidos. O problema pode exigir desde alguns cuidados redobrados por consumidores ao engessamento por completo da liberdade de escolha de usuários, tal como o recente caso envolvendo uma conhecida rede de academias *low-cost* que simplesmente ocultava qualquer possibilidade de usuários cancelarem seus planos *online*^[53].

Emerge, portanto, um dever ainda maior de probidade e transparência decorrentes da boa-fé objetiva dos serviços ofertados na rede mundial de computadores, tendo em conta que a proteção e a defesa do consumidor é condição essencial nas relações de consumo travadas na internet, conforme dispõe o art. 7º, XIII do Marco Civil da Internet^[54]. No plano da arquitetura das escolhas, um importante contraponto aos *dark patterns* é a adoção de *nudges* positivos, isto é, “melhorar a vida das pessoas concebendo ambientes favoráveis para o usuário”^[55], por meio de opções transparentes e maior visibilidade de preços.

Evidentemente, esta tutela sempre existiu no direito básico do consumidor, estabelecido no art. 6º, III e IV do CDC^[56]. No entanto, em tempos de expressiva inserção de consumidores inseridos em ciberespaços, de possibilidades infinitas, pode-se passar do estágio de *ter* uma economia de mercado para *ser* uma economia de mercado^[57]. Trata-se da propensão do consumidor se tornar um produto em si, ser “coisificado”, conforme leciona Stefano Rodotà:

O problema da cidadania liga-se assim à evolução do ciberespaço. Vemos que a Internet muda a sua natureza, transformando-se de espaço de ilimitada liberdade em um espaço comercial: já mais da metade dos sujeitos que a frequentam são usuários comerciais. A sua *commodification* ameaça transformar o cidadão em mero consumidor. O novo espaço sócio-político poderia se tornar semelhante àquela Nova York descrita por Herman Melville em Moby Dick: “o comércio a circunda com a sua ressaca” (2008, p. 163).

Infere-se que a adoção de tais medidas são indispensáveis frente à situação de vulnerabilidade agravada de todos consumidores em razão dos graves efeitos decorrentes das alterações na vida em sociedade geradas pela pandemia. O consumo desempenhado através da rede mundial de computadores, que há muito perdeu o caráter acessório, passa a ter papel indispensável (essencialidade) na manutenção da sobrevivência humana em tempos de necessário distanciamento social e fechamento de grande parte dos estabelecimentos comerciais. A propósito, a segurança dos consumidores em ciberespaços é reconhecida entre as diretrizes da Estratégia Nacional de Segurança Cibernética^[58].

Nesse sentido, o reforço deste vínculo sinalagmático, com preservação dos vínculos ao mesmo tempo em que se protege o consumidor é essencial à democratização do acesso a bens de consumo em espaços digitais, onde a “mídia digital cria mais distância do real do que as mídias analógicas. É que há menos *analogia* entre o digital e o real”^[59]. Como se verá adiante, para além do melhor acesso à informação, o ordenamento jurídico deve efetivar tais direitos e facilitar o pleno acesso à justiça, considerando que “vivemos em uma sociedade de produção em massa; temos relações de troca e de consumo em massa, bem como conflitos de massa”^[60].

5 - Propostas de utilização de instrumentos processuais nas relações de consumo pelo caminho do diálogo das fontes

Fenômeno ainda frequente nas relações consumeristas, a multiplicidade de demandas é resultado de inúmeros fatores que geram a quebra de confiança e de expectativa na aquisição de produtos e serviços. Ciente desse reconhecimento, o ordenamento jurídico oferece uma gama de mecanismos que visam a obtenção de uma ordem jurídica justa e pacificada, na medida em que “o direito processual é instrumento de concretização do direito material. Esta é a finalidade jurídica do processo”^[61].

O direito processual, portanto, também deve consagrar os valores constitucionais protetivos do consumidor e que naturalmente recebe tratamento compatível em virtude da já assinalada desigualdade na relação fornecedor(es)-consumidor(es)^[62]. Através do aplicação da técnica do diálogo das fontes^[63], instrumento regulamentado pela cláusula geral de abertura do art. 7º, parágrafo único do CDC^[64] e que tem a função de uniformizar a aplicação do ordenamento jurídico, por meio da convergência de seus

comandos, o direito do consumidor poderá valer-se de mecanismos mais benéficos presentes em outros ramos e que dialoguem sistematicamente com a regulamentação do microsistema de direito processual do consumidor.

Com medidas na seara processual em favor do reequilíbrio da relação contratual de consumo, é possível destacar a aplicação dos seguintes institutos: (i) da insolvência civil e concurso de credores de modo a promover a restauração patrimonial do consumidor[65]; (ii) possibilidade de utilização do instituto do parcelamento forçado regulado pelo art. 916 do Código de Processo Civil, antecipando-se ao processo de execução civil do devedor, como mecanismo preventivo de antecipação da regularização das situações individuais de inadimplência como remédio outorgado ao devedor (e não, propriamente, ao contrato, cujos efeitos são apenas indiretos[66]), usuais em situações de caos social[67]; (iii) possibilidade de limitação dos juros cobrados pelos fornecedores no mercado financeiro (juros de cartão e de cheque especial) para as dívidas contraídas no período da pandemia, como, aliás, preconiza o Projeto de Lei 1166/2020, possibilitando a proteção do contratante vulnerável[68]. Tais conclusões, longe de parecer subversão ou descumprimento de vínculos regularmente firmados, mostram-se como remédios aplicáveis apenas em situações específicas, de caráter eminentemente temporário e fundamentadas no dever constitucional de solidariedade.

Tais institutos, caros ao direito processual, como tutela recíproca da garantia de pagamento e da dignidade da pessoa humana sobretudo envolvida em contextos envolvendo superendividamento demonstra-se adquire ainda mais notoriedade no atual cenário de crise econômica. Assim, nas relações de consumo, a busca pelo reequilíbrio sinalagmático pode ser facilmente aplicada às soluções processuais disponíveis no ordenamento.

A propósito, a convergência de mecanismos processuais na tutela consumerista encontra previsão no PL nº 3.515/15, conhecido como “PL do Superendividamento do Consumidor”, conforme preceitua o art. 104-A[69] que pode instituir a conciliação no superendividamento. Trata-se de uma adequação processual que visa o melhor atendimento da condição humana do consumidor superendividado, assim como tutela o crédito devido às demais partes contratantes no polo consumerista, repactuando-se dívidas por mecanismos extrajudiciais naqueles casos em que a modificação das prestações se revele como medida inafastável para a hipótese concreta, de forma célere e eficaz.

A compreensão da estrutura e função dos institutos permite que instrumentos já previstos no direito processual civil (em especial, como o parcelamento, a critério *do devedor*, em processo de execução e a criação de um sistema de concurso de credores nas situações de superendividamento) possam, guiados pela metodologia do diálogo das fontes, ser aplicados diretamente na solução de conflitos envolvendo o direito do consumidor, funcionalizados à tutela de um direito humano fundamental e servientes ao sistema “plural e complexo do nosso direito contemporâneo”, com vistas ao alcance da interlocução necessária à harmonização das fontes normativas.

Considerações finais:

Conforme procurou-se demonstrar, as consequências e os impactos da pandemia causados pelo novo coronavírus são ainda de proporções imensuráveis. O cenário está sendo delineado de todo modo e pairam mais incertezas do que propriamente soluções para a reestruturação das relações humanas e de suas atividades segundo o novo normal.

Na seara do direito do consumidor, observa-se um fenômeno inédito de massiva expressão pelo uso e consumo de vendas *online*, agravando-se ainda mais a necessidade de proteção da parte tradicionalmente vulnerável à exposição dos riscos intrínsecos aos ciberespaços. Enxerga-se, portanto, uma *vulnerabilidade agravada temporária* – em favor de todos os consumidores, pessoas naturais ou coletividade de consumo – exigindo de todos os atores a tarefa, orquestrada pela cláusula geral de solidariedade social, na tutela da vida de relação, com a perspectiva da redução dos danos, o tanto quanto se mostre possível.

Diante de tais circunstâncias, a importância de encontrar soluções que visem atenuar os impactos sofridos pela pandemia global por meio de diversos instrumentos existentes no ordenamento encontram fundamento no princípio da solidariedade, demonstrando-se que a ordem jurídica dispõe de institutos que são capazes de apaziguar e restabelecer a regularidade frente às atuais adversidades impactadas pela crise econômica e sanitária, sendo o principal deles a teoria concebida por Karl Larenz no século XX.

Por meio da aplicação direta do princípio da solidariedade e do diálogo das fontes, vários institutos como a execução do equivalente, a insolvência civil, concurso de credores, o parcelamento forçado previsto no artigo 916 do CPC, além da quebra da base objetiva do negócio jurídico são alguns exemplos à disposição no ordenamento para gerenciamento das questões envolvendo a tutela existencial e patrimonial dos consumidores, que, em muitos casos, pode ser especialmente afetada com a pandemia da COVID-19.

Mais imprescindível será o olhar atento e empático voltado para cada *fattispecie* verificada, considerando que a “pessoa é inseparável da solidariedade: ter cuidado com o outro faz parte do conceito de pessoa”^[70], mormente em situações de vulnerabilidade agravada temporária que se reconhece em favor de todos os consumidores por força da COVID-19, impactando de forma direta ou indireta nos contratos de consumo.

Referências bibliográficas:

AYUSO, Silvia. *OCDE prevê recuperação lenta e desigual da economia mundial depois da crise do coronavírus*. Disponível em: <<https://brasil.elpais.com/economia/2020-06-10/ocde-preve-recuperacao-lenta-e-desigual-da-economia-mundial-depois-da-crise-do-coronavirus.html>>. Acesso em: 28.06.2020.

BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade Líquida*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

BEZERRA DE MELO, Marco Aurélio. *Por uma lei excepcional: Dever de renegociar como condição de procedibilidade da ação de revisão e resolução contratual em tempos de covid-19*. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/coluna/migalhas-contratuais/325543/por-uma-lei-excepcional-dever-de-renegociar-como-condicao-de-procedibilidade-da-acao-de-revisao-e-resolucao-contratual-em-tempos-de-covid-19>>. Acesso em: 30.06.2020.

BODIN DE MORAES, Maria Celina. *Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 04.07.2020.

BRASIL. Decreto nº 10.222 de 05 de fevereiro de 2020. *Aprova a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10222.htm>. Acesso em: 28.06.2020.

BRASIL. Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. *Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm>. Acesso em: 28.06.2020.

BRASIL. Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002. *Institui o Código Civil*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm>. Acesso em: 04.07.2020.

BRASIL. Lei nº 12.965 de 23 de abril de 2014. *Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm>. Acesso em: 28.06.2020.

BRASIL. Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015. *Código de Processo Civil*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 04.07.2020.

BRASIL. Lei nº 14.010 de 10 de junho de 2020. *Dispõe sobre o Regime Jurídico Emergencial e Transitório das relações jurídicas de Direito Privado (RJET) no período da pandemia do coronavírus (Covid-19)*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L14010.htm>. Acesso em: 04.07.2020.

BRIGATTO, Gustavo. *Comércio eletrônico cresce 71% em 90 dias de pandemia, aponta pesquisa*. Disponível em: <<https://valorinveste.globo.com/mercados/brasil-e-politica/noticia/2020/06/11/comercio-eletronico-cresce-71percent-em-90-dias-de-pandemia-aponta-pesquisa.ghtml>>. Acesso em: 26.06.2020.

DE PINHO, Humberto Dalla Bernardina. *Direito Processual Civil Contemporâneo: Teoria Geral do Processo*. Vol. 1. 7ª Ed. São Paulo: Saraiva jur, 2017.

FALCÃO, Irce. *Infectologista diz que a Covid-19 é uma guerra sem bombas*. Disponível em: <<https://www.folhape.com.br/noticias/infectologista-diz-que-a-covid-19-e-uma-guerra-sem-bombas/138888/>>. Acesso em: 04.07.2020.

G1 SP. *Após mais de 800 denúncias, Procon notifica Smart Fit por dificultar cancelamento de contrato durante a pandemia*. Disponível em: <<https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2020/06/04/apos-mais-de-800-denuncias-procon-notifica-smart-fit-por-dificultar-cancelamento-de-contrato-durante-a-pandemia.ghtml>>. Acesso em: 27.06.2020.

GERMAIN, Thomas. *How to Spot Manipulative 'Dark Patterns' Online*. Disponível: <<https://www.consumerreports.org/privacy/how-to-spot-manipulative-dark-patterns-online/>>. Acesso em: 28.06.2020.

GLAMURAMA. *Sucesso do Magazine Luiza na internet leva Luiza Helena Trajano ao topo da lista das mulheres mais ricas do Brasil*. Disponível em: <<https://glamurama.uol.com.br/sucesso-do-magazine-luiza-na-internet-leva-luiza-helena-trajano-ao-topo-da-lista-das-mulheres-mais-ricas-do-brasil/>>. Acesso em: 30.06.2020.

GONÇALVES, Siumara. *Os 10 golpes contra o consumidor que avançam na pandemia*. Disponível em: <<https://www.agazeta.com.br/es/economia/os-10-golpes-contra-o-consumidor-que-avancam-na-pandemia-0620>>. Acesso em: 27.06.2020.

GRINOVER, Ada Pellegrini. *Ensaio sobre a processualidade: fundamentos para uma nova teoria geral do processo*. Brasília: Gazeta Jurídica, 2016.

GUIA DA FARMÁCIA. *Pandemia em SP: consumo de medicamentos e vitaminas aumenta em até 198%*. Disponível em: <<https://guiadafarmacia.com.br/pandemia-consumo-de-medicamentos-e-vitaminas-aumenta-em-ate-198-em-sp/>>. Acesso em 29.06.2020.

HAN, Byung-Chul. *No exame: perspectiva do digital*. Petrópolis: 2018.

INSPER. *Novo normal: entenda melhor esse conceito e seu impacto em nossas vidas*. Disponível em: <<https://www.insper.edu.br/noticias/novo-normal-conceito/>>. Acesso em: 04.07.2020.

JOHN F KENNEDY PRESIDENTIAL LIBRARY AND MUSEUM. *Special Message to Congress on protecting consumer interest, 15 March 1962*. Disponível em: <<https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKPOF/037/JFKPOF-037-028>>. Acesso em: 22.06.2020.

LARGHI, Nathalia. *Na quarentena, delivery vira 'serviço essencial'; veja o que e onde pedir*. Disponível em: <<https://valorinveste.globo.com/objetivo/gastar-bem/noticia/2020/06/13/na-quarentena-delivery-vira-servico-essencial-veja-o-que-e-onde-pedir.ghtml>>. Acesso em: 27.06.2020.

LOPES, Joseane Suzart; MARTINS, Guilherme Magalhães. *Brasil não pode ignorar milhões de consumidores superendividados*. Disponível em:

<<https://www.conjur.com.br/2020-jun-10/garantias-consumo-pais-nao-ignorar-superendividamento-milhoes-consumidores>>. Acesso em: 27.06.2020.

MARQUES, Cláudia Lima. *Diálogo das fontes*. In: BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 5ª Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

O GLOBO. Brasil registra 120.896 mortes por coronavírus, aponta boletim de veículos de imprensa. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/sociedade/coronavirus/brasil-registra-120896-mortes-por-coronavirus-aponta-boletim-de-veiculos-de-imprensa-24614794>>. Acesso em: 30.08.2020.

OLIVEIRA, Guilherme. *Com coronavírus, abril bate recorde de medidas provisórias em 20 anos*. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2020/04/30/com-coronavirus-abril-bate-recorde-de-medidas-provisorias-em-20-anos>>. Acesso em: 30.06.2020.

PERLINGIERI, Pietro. *Perfis do Direito Civil*. Trad. Maria Cristina de Cicco. 3ª Ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2007.

PERLINGIERI, Pietro. *O Direito Civil na Legalidade Constitucional*. Trad. Maria Cristina de Cicco. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 461.

REFIT. *TJRJ quer uniformizar decisões sobre Covid-19*. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/brasil/magistrados-discutem-em-webinar-atuacao-da-justica-no-pos-pandemia-24496489>>. Acesso em: 30.06.2020

REUTERS. *Riqueza de bilionários dos EUA aumenta mais de meio trilhão de dólares durante pandemia*. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/06/04/riqueza-de-bilionarios-dos-eua-aumenta-mais-de-meio-trilhao-de-dolares-durante-pandemia.ghtml>>. Acesso em: 27.06.2020.

RODRIGUES, Leticia. *Conheça as 5 maiores pandemias da história*. Disponível em: <<https://revistagalileu.globo.com/Ciencia/Saude/noticia/2020/03/conheca-5-maiores-pandemias-da-historia.html>>. Acesso em: 04.07.2020

SANCHES, Danielle. *Coronavírus: OMS decreta pandemia; o que muda nos cuidados com a saúde?* Disponível em: <<https://www.uol.com.br/vivabem/noticias/redacao/2020/03/11/coronavirus-oms-decreta-pandemia-mas-o-que-isso-muda.htm>>. Acesso em: 30.06.2020.

SANDEL, Michael. *O que o dinheiro não compra*. 1ª Ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2012.

SCHREIBER, Anderson. *Equilíbrio contratual e dever de renegociar*. São Paulo: Saraiva, 2018.

SENADO NOTÍCIAS. *Teto para juros de cartão e de cheque especial está na pauta desta quinta*. Disponível em:

<<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2020/05/13/teto-para-juros-do-cartao-e-cheque-especial-esta-na-pauta-desta-quinta>>. Acesso em: 30.08.2020.

STF. Tribunal Pleno. [ADI nº 5.610](#). Min. Rel. Luiz Fux. DJ: 08/08/2019.

TEMÓTEO, Antonio. *Por que foi suspenso o sistema de pagamentos pelo WhatsApp? Entenda o caso.* Disponível em: <<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/06/24/whatsapp-transferencia-pagamento-supensao-governo-concorrencia-ameaca.htm>>. Acesso em: 26.06.2020.

TEPEDINO, Gustavo. *A tutela da personalidade no ordenamento civil-constitucional brasileiro*. In: TEPEDINO, Gustavo. *Temas de Direito Civil*. Rio de Janeiro: Renovar, 2001 p. 50.

TEPEDINO, Gustavo. *Código de Defesa do Consumidor, Código Civil e Complexidade do Ordenamento*. Editorial. RTDC, vol. 22, 2005.

TEPEDINO, Gustavo; OLIVA, Milena Donato; DIAS, Antônio Pedro. Contratos, força maior, excessiva onerosidade e desequilíbrio patrimonial. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2020-abr-20/opinio-efeitos-pandemia-covid-19-relacoes-patrimoniais#:~:text=A%20excessiva%20onerosidade%20consustancia%20instituto,a%20em%20raz%C3%A3o%20da%20pandemia.>>. Acesso em: 30.08.2020

TEPEDINO, Gustavo. *Premissas metodológicas para a constitucionalização do Direito Civil*. In: TEPEDINO, Gustavo, cit., 2001.

TERRA, Aline de Miranda Valverde. *Execução pelo equivalente como alternativa à resolução: repercussões sobre a responsabilidade civil*. In: Revista Brasileira de Direito Civil - RBDCivil. Vol. 18, out./dez. 2018, pp. 49-73. Disponível em: <https://rbdcivil.ibdcivil.org.br/rbdc/article/view/305/246>. Acesso em: 03.07.2020

THALER, Richard; SUNSTEIN, Cass. *Nudge: como tomar melhores decisões sobre saúde, dinheiro e felicidade*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2019.

TJDFT. *Empresa terá que reagendar viagem de idosos sem custos devido ao surto de coronavírus.* Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2020/marco/empresa-tera-que-reagendar-viagem-de-casal-de-idosos-sem-custos>>. Acesso em: 30.06.2020.

VIVEIROS DE CASTRO, Thamís Dalsenter. *Bons Costumes no Direito Civil Brasileiro*. São Paulo: Almedina Brasil, 2017.

Notas:

ⁱⁱⁱ JOHN F KENNEDY PRESIDENTIAL LIBRARY AND MUSEUM. *Special Message to Congress on protecting consumer interest, 15 March 1962*. Disponível em: <<https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKPOF/037/JFKPOF-037-028>>. Acesso em: 22.06.2020

[2] Na data do fechamento deste artigo, o Brasil alcançou 120.896 mortes, totalizando 3.862.116 infectados. O GLOBO. Brasil registra 120.896 mortes por coronavírus, aponta boletim de veículos de imprensa. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/sociedade/coronavirus/brasil-registra-120896-mortes-por-coronavirus-aponta-boletim-de-veiculos-de-imprensa-24614794>>. Acesso em: 30.08.2020.

[3] Diante de tal tendência metodológica, longe de se entrever, no horizonte, uma redução da proteção dos consumidores, há de se constatar o reconhecimento pela Corte Superior da unidade axiológica da ordem civil-constitucional, que se manterá íntegra na medida em que se assegure sempre a dignidade da pessoa humana (consumidora ou não) e a prevalência das relações existenciais sobre as patrimoniais. TEPEDINO, Gustavo. *Código de Defesa do Consumidor, Código Civil e Complexidade do Ordenamento*. Editorial. RTDC, vol. 22, 2005.

[4] AYUSO, Silvia. *OCDE prevê recuperação lenta e desigual da economia mundial depois da crise do coronavírus*. Disponível em: <[tps://brasil.elpais.com/economia/2020-06-10/ocde-preve-recuperacao-lenta-e-desigual-da-economia-mundial-depois-da-crise-do-coronavirus.html](https://brasil.elpais.com/economia/2020-06-10/ocde-preve-recuperacao-lenta-e-desigual-da-economia-mundial-depois-da-crise-do-coronavirus.html)>. Acesso em: 28.06.2020

[5] A título de um breve panorama histórico, registram-se a peste bubônica que assolou a Europa no século XXIV; a varíola que já atormentou a humanidade por mais de 3 mil anos; a cólera, cuja primeira pandemia global retroceda a 1817; a Gripe Espanhola, que matou entre 40 e 50 milhões de pessoas no início dos anos 1920 e; a Gripe Suína (H1N1), primeira pandemia registrada no século XXI. RODRIGUES, Letícia. *Conheça as 5 maiores pandemias da história*. Disponível em: <<https://revistagalileu.globo.com/Ciencia/Saude/noticia/2020/03/conheca-5-maiores-pandemias-da-historia.html>>. Acesso em: 04.07.2020

[6] “É uma guerra silenciosa, ninguém escuta bomba estourando. Mas se prestar atenção no som das sirenes das ambulâncias, vai perceber um aumento.” FALCÃO, Irce. *Infectologista diz que a Covid-19 é uma guerra sem bombas*. Disponível em: <<https://www.folhape.com.br/noticias/infectologista-diz-que-a-covid-19-e-uma-guerra-sem-bombas/138888/>>. Acesso em: 04.07.2020

[7] Art. 5º, Constituição Federal: 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;

[8] Art. 170, Constituição Federal. 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;

[9] Para a professora Maria Aparecida Rhein Schirato, professora em psicologia e psicanálise, o “novo normal, na verdade, seria a proposta de um novo padrão que possa garantir nossa sobrevivência”. INSPER. *Novo normal: entenda melhor esse conceito e*

seu impacto em nossas vidas. Disponível em: <<https://www.insper.edu.br/noticias/novo-normal-conceito/>>. Acesso em: 04.07.2020

[10] TEPEDINO, Gustavo. *Premissas metodológicas para a constitucionalização do Direito Civil*. In: TEPEDINO, Gustavo. *Temas de Direito Civil*. Rio de Janeiro: Renovar, 2001, p. 13.

[11] PERLINGIERI, Pietro. *Perfis do Direito Civil*. Trad. Maria Cristina de Cicco. 3ª Ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2007, p. 27.

[12] SCHREIBER, Anderson. *Equilíbrio contratual e dever de renegociar*. São Paulo: Saraiva, 2018, p. 297.

[13] BEZERRA DE MELO, Marco Aurélio. *Por uma lei excepcional: Dever de renegociar como condição de procedibilidade da ação de revisão e resolução contratual em tempos de covid-19*. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/coluna/migalhas-contratuais/325543/por-uma-lei-excepcional-dever-de-renegociar-como-condicao-de-procedibilidade-da-acao-de-revisao-e-resolucao-contratual-em-tempos-de-covid-19>>. Acesso em: 30.06.2020

[14] TEPEDINO, Gustavo. *A tutela da personalidade no ordenamento civil-constitucional brasileiro*. In: TEPEDINO, Gustavo, cit., p. 50.

[15] Numa sociedade de consumo, compartilhar a dependência de consumidor – a dependência universal das compras é a condição sine qua non de toda a liberdade individual. Acima de tudo na liberdade de ser diferente, de “ter identidade”. BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade Líquida*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001, p. 99.

[16] Assim, como bem ressaltado pelo Min. Eros Grau no julgamento da ADI 3.322-MC, rel. min. Cezar Peluso, Plenário, DJ de 19/12/2006, a relação entre o usuário e a prestadora do serviço público possui natureza específica, informada por princípios próprios, notadamente o da solidariedade social (artigo 3º, I, da Constituição Federal), que não pode ser simplesmente aproximada da corriqueira relação consumerista, na qual prepondera a ótica individualista. STF. Tribunal Pleno. [ADI nº 5.610](#). Min. Rel. Luiz Fux. DJ. 08/08/2019.

[17] VIVEIROS DE CASTRO, Thamis Dalsenter. *Bons Costumes no Direito Civil Brasileiro*. São Paulo: Almedina Brasil, 2017, p. 46.

[18] Logo se iria verificar, contudo, que essa espécie de igualdade, apenas formal, era insuficiente para atingir o fim desejado, isto é, não privilegiar nem discriminar, uma vez que as pessoas não detêm idênticas condições sociais, econômicas ou psicológicas. Adotou-se então, normativamente uma outra forma de igualdade, a chamada igualdade substancial, cuja medida prevê a necessidade de tratar as pessoas, quando desiguais, em conformidade com a sua desigualdade; essa passou a ser a formulação mais avançada da igualdade de direitos. No entanto, e evidentemente, não se pôde prescindir da igualdade formal, à qual apenas se acrescentou esta outra, a substancial. BODIN DE MORAES, Maria Celina. *Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003, p. 86-87.

[19] OPAS. OMS declara emergência de saúde pública de importância internacional por surto de novo coronavírus. Disponível em: <https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6100:oms-declara-emergencia-de-saude-publica-de-importancia-internacional-em-relacao-a-novo-coronavirus&Itemid=812>. Acesso em: 04.07.2020.

[20] A OMS (Organização Mundial da Saúde) declarou que o mundo vive uma pandemia do novo coronavírus, em um reconhecimento de que a estratégia de tentar conter a proliferação da doença não está sendo suficiente. "[Pandemia] não é uma palavra que usamos de forma descuidada, pois, quando utilizada incorretamente, pode provocar medo irracional ou aceitação de que a luta acabou, levando a um sofrimento desnecessário", disse em coletiva de imprensa o diretor geral da entidade, Tedros Adhanom. SANCHES, Danielle. *Coronavírus: OMS decreta pandemia; o que muda nos cuidados com a saúde?* Disponível em: <<https://www.uol.com.br/vivabem/noticias/redacao/2020/03/11/coronavirus-oms-decreta-pandemia-mas-o-que-isso-muda.htm>>. Acesso em: 30.06.2020

[21] Desde a edição da primeira medida provisória (nº 924, que autorizou R\$ 5 bilhões em créditos extraordinários para os ministérios da Saúde e da Educação), o executivo federal editou nada mais, nada menos que vinte e seis medidas provisórias no mês de abril de 2020, objetivando regular os impactos jurídicos da situação emergencial. Vide: OLIVEIRA, Guilherme. *Com coronavírus, abril bate recorde de medidas provisórias em 20 anos.* Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2020/04/30/com-coronavirus-abril-bate-recorde-de-medidas-provisorias-em-20-anos>>. Acesso em: 30.06.2020

[22] As disciplinas constantes na Lei nº 14.010/20 se estendem até 30 de outubro de 2020.

[23] Art. 10, Lei nº 14.010/20: Suspendem-se os prazos de aquisição para a propriedade imobiliária ou mobiliária, nas diversas espécies de usucapião, a partir da entrada em vigor desta Lei até 30 de outubro de 2020.

[24] Art. 5º, Lei nº 14.010/20: A assembleia geral, inclusive para os fins do art. 59 do Código Civil, até 30 de outubro de 2020, poderá ser realizada por meios eletrônicos, independentemente de previsão nos atos constitutivos da pessoa jurídica.

[25] Art. 12, Lei nº 14.010/20: A assembleia condominial, inclusive para os fins dos arts. 1.349 e 1.350 do Código Civil, e a respectiva votação poderão ocorrer, em caráter emergencial, até 30 de outubro de 2020, por meios virtuais, caso em que a manifestação de vontade de cada condômino será equiparada, para todos os efeitos jurídicos, à sua assinatura presencial.

[26] Art. 3º, Lei nº 14.010/20: Os prazos prescricionais consideram-se impedidos ou suspensos, conforme o caso, a partir da entrada em vigor desta Lei até 30 de outubro de 2020.

[27] Art. 8º, Lei nº 14.010/20: Até 30 de outubro de 2020, fica suspensa a aplicação do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor na hipótese de entrega domiciliar (delivery) de produtos perecíveis ou de consumo imediato e de medicamentos.

[28] Art. 49, Lei nº 8.078/90: O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

[29] MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 3ª Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 911.

[30] Neste sentido, vide ilustrativa ementa de julgado do Superior Tribunal de Justiça: ADMINISTRATIVO. CONSUMIDOR. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. ART. 49 DO CDC. RESPONSABILIDADE PELO VALOR DO SERVIÇO POSTAL DECORRENTE DA DEVOLUÇÃO DO PRODUTO. CONDUTA ABUSIVA. LEGALIDADE DA MULTA APLICADA PELO PROCON.

1. No presente caso, trata-se da legalidade de multa imposta à TV SKY SHOP (SHOPTIME) em razão do apurado em processos administrativos, por decorrência de reclamações realizadas pelos consumidores, no sentido de que havia cláusula contratual responsabilizando o consumidor pelas despesas com o serviço postal decorrente da devolução do produto do qual pretende-se desistir.
2. O art. 49 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que, quando o contrato de consumo for concluído fora do estabelecimento comercial, o consumidor tem o direito de desistir do negócio em 7 dias ("período de reflexão"), sem qualquer motivação.

Trata-se do direito de arrependimento, que assegura o consumidor a realização de uma compra consciente, equilibrando as relações de consumo.

3. Exercido o direito de arrependimento, o parágrafo único do art. 49 do CDC especifica que o consumidor terá de volta, imediatamente e monetariamente atualizados, todos os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, entendendo-se incluídos nestes valores todas as despesas com o serviço postal para a devolução do produto, quantia esta que não pode ser repassada ao consumidor.
4. Eventuais prejuízos enfrentados pelo fornecedor neste tipo de contratação são inerentes à modalidade de venda agressiva fora do estabelecimento comercial (internet, telefone, domicílio). Aceitar o contrário é criar limitação ao direito de arrependimento legalmente não previsto, além de desestimular tal tipo de comércio tão comum nos dias atuais.
5. Recurso especial provido. (STJ. REsp 1340604/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 15/08/2013, DJe 22/08/2013).

[31] GUIA DA FARMÁCIA. *Pandemia em SP: consumo de medicamentos e vitaminas aumenta em até 198%*. Disponível em: <<https://guiadafarmacia.com.br/pandemia-consumo-de-medicamentos-e-vitaminas-aumenta-em-ate-198-em-sp/>>. Acesso em 29.06.2020

[32] Art. 86, da Lei nº 8.078/90: São consumíveis os bens móveis cujo uso importa destruição imediata da própria substância, sendo também considerados tais os destinados à alienação.

[33] Art. 7º, Lei nº 14.010/20: Não se consideram fatos imprevisíveis, para os fins exclusivos dos arts. 317, 478, 479 e 480 do Código Civil, o aumento da inflação, a variação cambial, a desvalorização ou a substituição do padrão monetário. § 1º As regras sobre revisão contratual previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e na Lei nº 8.245, de 18 de outubro de 1991, não se sujeitam ao disposto no caput deste artigo.

[34] Art. 4º, Lei Federal nº 1.521/51: Constitui crime da mesma natureza a usura pecuniária ou real, assim se considerando: b) obter, ou estipular, em qualquer contrato, abusando da premente necessidade, inexperiência ou leviandade de outra parte, lucro patrimonial que exceda o quinto do valor corrente ou justo da prestação feita ou prometida.

[35] “A propósito, convém registrar que, mesmo no âmbito daqueles contratos cujas prestações sejam economicamente afetadas pelas restrições a todos impostas neste momento, antes de qualquer pleito revisional deve-se recorrer à boa-fé objetiva e ao dever de renegociar. Soluções alternativas podem e devem ser encontradas pelos próprios contratantes para preservar o cumprimento de seus contratos, tanto mais na situação que estamos vivendo, em que o Poder Judiciário, em funcionamento restrito, deve ser acionado apenas para situações realmente urgentes. Extinção de vínculos contratuais e revisão judicial de contratos são remédios extremos que as partes têm o dever de evitar sempre que possível, diante do imperativo de mútua cooperação e lealdade que deriva do artigo 422 do Código Civil brasileiro e do princípio constitucional da solidariedade social (art. 3º, I).” SCHREIBER, Anderson. Devagar com o andor: coronavírus e contratos - Importância da boa-fé e do dever de renegociar antes de cogitar de qualquer medida terminativa ou revisional. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/coluna/migalhas-contratuais/322357/devagar-com-o-andor-coronavirus-e-contratos-importancia-da-boa-fe-e-do-dever-de-renegociar-antes-de-cogitar-de-qualquer-medida-terminativa-ou-revisional>>. Acesso em: 04.07.2020.

[36] FANTÁSTICO. ‘Hora do sim’ adiada: Covid-19 muda os planos de casais; Entenda os direitos. Disponível em: <<https://g1.globo.com/fantastico/noticia/2020/05/10/hora-do-sim-adiada-covid-19-muda-os-planos-de-casais-entenda-os-direitos.ghtml>>. Acesso em: 04.07.2020

[37] SCHREIBER, Anderson. Equilíbrio Contratual e Dever de Renegociar. 1ª Ed. São Paulo: Saraiva jur, (2018), p. 297

[38] GOMES, Orlando. Transformações gerais no direito das obrigações. 2ªEd. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1980, p. 103.

[39] Art. 475, Lei nº 10.406/02: A parte lesada pelo inadimplemento pode pedir a resolução do contrato, se não preferir exigir-lhe o cumprimento, cabendo, em qualquer dos casos, indenização por perdas e danos.

[40] TERRA, Aline de Miranda Valverde. *Execução pelo equivalente como alternativa à resolução: repercussões sobre a responsabilidade civil*. In: Revista Brasileira de Direito Civil - RBDCivil. Vol. 18, out./dez. 2018, p. 58. Disponível em: <https://rbdcivil.ibdcivil.org.br/rbdc/article/view/305/246>. Acesso em: 03.07.2020

[41] MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 199.

[42] Arts. 4º, *caput* e 6º, I da Lei nº 8.078/90.

[43] A juíza da 3ª Vara Cível de Águas Claras determinou que a Decolar.com promova a remarcação das passagens de um casal de idosos para data posterior à estabilização do surto de coronavírus (COVID-19). Ao analisar o caso, a magistrada observou que a necessidade dos autores de remarcar as passagens ocorre por motivo de força maior, uma vez que o surto de infecções de coronavírus ao redor do mundo foi classificado como pandemia pela Organização Mundial da Saúde (OMS). TJDF. *Empresa terá que reagendar viagem de idosos sem custos devido ao surto de coronavírus*. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2020/marco/empresa-tera-que-reagendar-viagem-de-casal-de-idosos-sem-custos>. Acesso em: 30.06.2020

[44] O desembargador disse que o Judiciário fluminense já se prepara para um grande número de ações e citou o exemplo de casos iniciados ainda durante a pandemia, como de pais que pediram à Justiça diminuição nas mensalidades escolares, pois os filhos têm tido aulas à distância. Segundo Mello Tavares, alguns juízes determinaram redução de 10% do valor; outros, de 20% ou de 30%. O mesmo aconteceu em ações de inquilinos que pediam corte do aluguel, pois estavam sem trabalho e sem renda. REFIT. *TJRJ quer uniformizar decisões sobre Covid-19*. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/brasil/magistrados-discutem-em-webinar-atuacao-da-justica-no-pos-pandemia-24496489>. Acesso em: 30.06.2020

[45] Em 15 de junho, o WhatsApp passou a permitir que as pessoas enviassem dinheiro a conhecidos e pagassem por produtos e serviços de empresas sem sair do aplicativo. O Brasil foi o primeiro a receber o novo recurso. Nesta terça-feira (23), porém, o serviço foi suspenso, após determinações do BC (Banco Central) e do Cade (Conselho Administrativo de Defesa Econômica). TEMÓTEO, Antonio. *Por que foi suspenso o sistema de pagamentos pelo WhatsApp? Entenda o caso*. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/06/24/whatsapp-transferencia-pagamento-suspensao-governo-concorrencia-ameaca.htm>. Acesso em: 26.06.2020

[46] As vendas pela internet no Brasil cresceram 71% nos 90 dias iniciais da pandemia no país, chegando a R\$ 27,3 bilhões, segundo levantamento do Compre&Confie. BRIGATTO, Gustavo. *Comércio eletrônico cresce 71% em 90 dias de pandemia, aponta pesquisa*. Disponível em: <https://valorinveste.globo.com/mercados/brasil-e-politica/noticia/2020/06/11/comercio-eletronico-cresce-71percent-em-90-dias-de-pandemia-aponta-pesquisa.ghtml>. Acesso em: 26.06.2020

[47] O termo “efeito Amazon” tem sido usado por analistas de mercado de todos os cantos para tratar do “fenômeno” que se tornou a supervalorização dos papéis de varejistas online com ações negociadas em bolsas nesses tempos em que muitos consumidores preferem fazer suas compras pela internet e sem sair de casa, a fim de se proteger do

novo coronavírus. GLAMURAMA. *Sucesso do Magazine Luiza na internet leva Luiza Helena Trajano ao topo da lista das mulheres mais ricas do Brasil*. Disponível em: <<https://glamurama.uol.com.br/sucesso-do-magazine-luiza-na-internet-leva-luiza-helena-trajano-ao-topo-da-lista-das-mulheres-mais-ricas-do-brasil/>>. Acesso em: 30.06.2020

[48] Os aplicativos e startups de entrega, inclusive, sentiram essa mudança. O Rappi, um dos mais populares, teve uma alta de 300% na demanda do aplicativo em março (quando a quarentena começou) comparado ao início do ano. Já a EuEntrego, uma plataforma que conecta entregadores autônomos a empresas que precisem deles, registrou uma alta de 515% no volume de entregas entre março e maio deste ano em relação ao mesmo período do ano passado. LARGHI, Nathalia. *Na quarentena, delivery vira 'serviço essencial'; veja o que e onde pedir*. Disponível em: <<https://valorinveste.globo.com/objetivo/gastar-bem/noticia/2020/06/13/na-quarentena-delivery-vira-servico-essencial-veja-o-que-e-onde-pedir.ghtml>>. Acesso em: 27.06.2020

[49] A riqueza combinada dos bilionários norte-americanos, incluindo a do fundador da [Amazon.com](#), [Jeff Bezos](#), e a do presidente-executivo do [Facebook](#), [Mark Zuckerberg](#), saltou mais de 19%, ou meio trilhão de dólares, desde o início da [pandemia de Covid-19](#) nos Estados Unidos, de acordo com um relatório publicado pelo Instituto de Estudos de Políticas (IPS). REUTERS. *Riqueza de bilionários dos EUA aumenta mais de meio trilhão de dólares durante pandemia*. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/06/04/riqueza-de-bilionarios-dos-eua-aumenta-mais-de-meio-trilhao-de-dolares-durante-pandemia.ghtml>>. Acesso em: 27.06.2020

[50] De acordo com informações da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), o número de phishings (nome dado à prática que usa e-mail ou SMS para roubar informações do usuário) no país aumentou 70% no pós-coronavírus. Os criminosos enviam mensagens contendo informações que chamam a atenção do usuário. Ele clica em um *link* e, a partir daí, permite a captura dos dados pessoais pelos golpistas. GONÇALVES, Siumara. *Os 10 golpes contra o consumidor que avançam na pandemia*. Disponível em: <<https://www.agazeta.com.br/es/economia/os-10-golpes-contra-o-consumidor-que-avancam-na-pandemia-0620>>. Acesso em: 27.06.2020

[51] O superendividamento, em nosso país, alcança aproximadamente 30 milhões de seres humanos; o que equivale a 15% da população e, então, questiona-se: como pode a República Federativa do Brasil olvidar os objetivos da solidariedade e da instituição de uma sociedade justa, livre e harmônica, previstos no art. 1º, inciso I, da Carta Maior? LOPES, Joseane Suzart; MARTINS, Guilherme Magalhães. *Brasil não pode ignorar milhões de consumidores superendividados*. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2020-jun-10/garantias-consumo-pais-nao-ignorar-superendividamento-milhoes-consumidores>>. Acesso em: 27.06.2020

[52] Privacy experts call design elements such as hard-to-find buttons and confusing menus “dark patterns” when they seem to manipulate consumers unfairly. Harry Brignull, a designer who is credited with coining the phrase, maintains a “[Hall of Shame](#)” where people have contributed screenshots from organizations as diverse as PayPal, National Geographic, Quora, and a company that sells first-aid kits. GERMAIN, Thomas. *How to Spot Manipulative 'Dark Patterns' Online*. Disponível:

<<https://www.consumerreports.org/privacy/how-to-spot-manipulative-dark-patterns-online/>>. Acesso em: 28.06.2020

[53] O Procon de São Paulo notificou o Grupo Smart Fit, que possui academias no estado, pedindo explicações sobre procedimentos adotados para cancelamento de contratos durante a pandemia, após receber mais de 800 denúncias de consumidores sobre dificuldades no procedimento. G1 SP. *Após mais de 800 denúncias, Procon notifica Smart Fit por dificultar cancelamento de contrato durante a pandemia*. Disponível em: <<https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2020/06/04/apos-mais-de-800-denuncias-procon-notifica-smart-fit-por-dificultar-cancelamento-de-contrato-durante-a-pandemia.ghtml>>. Acesso em: 27.06.2020

[54] Art. 7º, Lei nº 12.965/14: O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos: XIII - aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet.

[55] THALER, Richard; SUNSTEIN, Cass. *Nudge: como tomar melhores decisões sobre saúde, dinheiro e felicidade*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2019, p. 20.

[56] Art. 6º, Lei nº 8.078/90. São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

[57] Acerca da diferença entre *ter* e *ser* uma economia de mercado Michael Sandel esclarece que “uma economia de mercado é uma ferramenta - valiosa e eficaz - de organização de uma atividade produtiva. Uma sociedade de mercado é um modo de vida em que os valores de mercado permeiam cada aspecto da atividade humana. É um lugar em que as relações sociais são reformatadas à imagem do mercado. SANDEL, Michael. *O que o dinheiro não compra*. 1ª Ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2012, p. 16.

[58] Decreto nº 10.222/20: Nos termos da E-digital: “é oportuno para o Brasil estabelecer um marco legal, protegendo direitos dos cidadãos e conferindo segurança jurídica para investimentos na economia digital. Há, contudo, normas legais e infralegais que atualmente tratam da questão em âmbito setorial, como: Código de Defesa do Consumidor, que resguarda os dados pessoais de consumidores; a Lei de Acesso à Informação que protege os dados pessoais e ao mesmo tempo em que promove a transparência do poder público; a Lei do Cadastro Positivo, que salvaguarda os dados pessoais no âmbito de análise de crédito; entre outras”.

[59] HAN, Byung-Chul. *No enxame: perspectiva do digital*. Petrópolis: 2018, p. 56.

[60] DE PINHO, Humberto Dalla Bernardina. *Direito Processual Civil Contemporâneo: Teoria Geral do Processo*. Vol. 1. 7ª Ed. São Paulo: Saraiva jur, 2017, p. 59.

[61] GRINOVER, Ada Pellegrini. *Ensaio sobre a processualidade: fundamentos para uma nova teoria geral do processo*. Brasília: Gazeta Jurídica, 2016, p. 13.

[62] Invocando-se, exemplificativamente, a inversão do ônus da prova que pode ocorrer automaticamente, por força de lei (*ope legis*) ou realizada pela atividade judicial, após verificação dos requisitos legais previstos no art. 6, VIII, do CDC (*ope iudicis*).

[63] O uso da expressão do mestre, “diálogo das fontes”, é uma tentativa de expressar a necessidade de uma aplicação coerente das leis de direito privado, coexistentes no sistema. É denominada “coerência derivada ou restaurada” (*cohérencedérivée* ou *restaurée*), que, em um momento posterior à descodificação, à tópica e a microrrecodificação, procura uma eficiência não só hierárquica, mas funcional do sistema plural e complexo de nosso direito contemporâneo, a evitar a “antinomia”, a “incompatibilidade” ou a “não coerência”. MARQUES, Cláudia Lima. *Diálogo das fontes*. In: BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 5ª Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 122.

[64] Art. 7º, Lei nº 8.0778/90: Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade. Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

[65] Vide, por todos, BUCAR, Daniel. *Superendividamento. Reabilitação Patrimonial da Pessoa Humana*. São Paulo: Saraiva jur, 2017.

[66] “Nas relações de consumo, tem-se flexibilizado esse entendimento, admitindo-se que eventos pessoais do consumidor possam repercutir no contrato. Assim, por exemplo, na incorporação imobiliária, defende-se a possibilidade de resolução do contrato de promessa de compra e venda na hipótese de perda de emprego do promitente comprador.

No cenário de desequilíbrio da saúde patrimonial do contratante, não se trata de reequilibrar as relações jurídicas em si consideradas, mas sim o patrimônio do devedor, apreendido de forma global, examinando-se todas as suas relações jurídicas. É necessário, desse modo, recorrer a institutos capazes de assimilar crises financeiras globais do devedor.” In TEPEDINO, Gustavo; OLIVA, Milena Donato; DIAS, Antônio Pedro. *Contratos, força maior, excessiva onerosidade e desequilíbrio patrimonial*. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2020-abr-20/opiniao-efeitos-pandemia-covid-19-relacoes-patrimoniais#:~:text=A%20excessiva%20onerosidade%20consustancia%20instituto,a%20em%20raz%C3%A3o%20da%20pandemia.>>. Acesso em: 30.08.2020.

[67] Art. 916, Lei 13.105/15: No prazo para embargos, reconhecendo o crédito do exequente e comprovando o depósito de trinta por cento do valor em execução, acrescido de custas e de honorários de advogado, o executado poderá requerer que lhe seja permitido pagar o restante em até 6 (seis) parcelas mensais, acrescidas de correção monetária e de juros de um por cento ao mês.

[68] PL 1166/2020: Estabelece teto de 20% ao ano para todas as modalidades de crédito ofertadas por meio de cartões de crédito e cheque especial para todas as dívidas contraídas entre os meses de março de 2020 e julho de 2021. SENADO NOTÍCIAS. *Teto para juros de cartão e de cheque especial está na pauta desta quinta*. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2020/05/13/teto-para-juros-do-cartao-e-cheque-especial-esta-na-pauta-desta-quinta>>. Acesso em: 30.08.2020.

Utiliza-se a mesma orientação geradora do verbete nº 530 do Superior Tribunal de Justiça: Nos contratos bancários, na impossibilidade de comprovar a taxa de juros efetivamente contratada - por ausência de pactuação ou pela falta de juntada do instrumento aos autos -, aplica-se a taxa média de mercado, divulgada pelo Bacen, praticada nas operações da mesma espécie, salvo se a taxa cobrada for mais vantajosa para o devedor.

[69] Art. 104-A, PL nº 3.515/15: A requerimento do consumidor superendividado pessoa natural, o juiz poderá instaurar processo de repactuação de dívidas, visando à realização de audiência conciliatória, presidida por ele ou por conciliador credenciado no juízo, com a presença de todos os credores, em que o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento com prazo máximo de 5 (cinco) anos, preservados o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, e as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas.

[70] PERLINGIERI, Pietro. *O Direito Civil na Legalidade Constitucional*. Trad. Maria Cristina de Cicco. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 461.

Palavras Chaves

Direito do Consumidor; Diálogo das Fontes; Novo Coronavírus; Direito e Tecnologia; Teoria da Quebra da Base Objetiva.