

UNILEÃO
CENTRO UNIVERSITÁRIO DOUTOR LEÃO SAMPAIO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

CAIO ÍTALO ARAUJO NASCIMENTO

**IMPACTOS DA PANDEMIA DO COVID-19 NAS RELAÇÕES JURÍDICO-
CONTRATUAIS DE CONSUMO**

JUAZEIRO DO NORTE-CE
2021

CAIO ÍTALO ARAUJO NASCIMENTO

**IMPACTOS DA PANDEMIA DO COVID-19 NAS RELAÇÕES JURÍDICO-
CONTRATUAIS DE CONSUMO**

Trabalho de Conclusão de Curso – *Artigo Científico*,
apresentado à Coordenação do Curso de Graduação
em Direito do Centro Universitário Doutor Leão
Sampaio, em cumprimento às exigências para a
obtenção do grau de Bacharel.

Orientador: Me. Rafaella Dias Gonçalves.

JUAZEIRO DO NORTE-CE
2021

CAIO ÍTALO ARAUJO NASCIMENTO

**IMPACTOS DA PANDEMIA DO COVID-19 NAS RELAÇÕES JURÍDICO-
CONTRATUAIS DE CONSUMO**

Este exemplar corresponde à redação final aprovada do
Trabalho de Conclusão de Curso de CAIO ÍTALO
ARAUJO NASCIMENTO.

Data da Apresentação ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Prof. Me. RAFAELLA DIAS GONÇALVES.)

Membro: (Prof. Me. JORGE EMICLES PAES BARRETO/UNILEÃO)

Membro: (Prof. Me. CLAUVER RENNÊ LUCIANO BARRETO/UNILEÃO)

JUAZEIRO DO NORTE-CE
2021

IMPACTOS DA PANDEMIA DO COVID-19 NAS RELAÇÕES JURÍDICO-CONTRATUAIS DE CONSUMO

Caio Ítalo Araújo Nascimento¹

Rafaella Dias Gonçalves²

RESUMO

Este trabalho apresenta uma análise sobre a situação pandêmico-social em que o Brasil está inserido, tendo como escopo a área jurídica dos contratos de consumo, e trazendo como objetivo principal a investigação sobre os impactos decorrentes da quebra de tais instrumentos. Para tanto, foi utilizado o método qualitativo de pesquisa, de modo a apresentar as principais dificuldades no cumprimento destes contratos no período vigente, e criando como proposta de intervenção o mapeamento de possíveis ferramentas que podem ser utilizadas na resolução de demandas derivadas desses acontecimentos, além de expor, de que modo a função jurisdicional do Estado tem se comportado na composição de soluções adequadas para essas temáticas, com o intuito de que, com os resultados encontrados, o leitor possa se valer de estratégias, em eventual situação semelhante que possa se encontrar. Os resultados obtidos evidenciaram que o Estado brasileiro vem colaborando exponencialmente na busca por soluções específicas, tendo aprimorado os instrumentos que se encontram no ordenamento jurídico pátrio, e fazendo com que haja o desembaraço das relações até aqui construídas, sendo que as leis, doutrinas e jurisprudências surgidas, podem auxiliar o leitor em situações de prévio litígio e em litígios já instaurados.

Palavras Chave: Pandemia. Contratos. Direito do consumidor.

ABSTRACT

This work presents an analysis of the pandemic-social situation in which Brazil is inserted, having as its scope the legal area of consumer contracts, and having as its main objective the investigation of the impacts arising from the breach of such instruments. Therefore, the qualitative research method was used, in order to present the main difficulties in fulfilling these contracts in the current period, and creating as an intervention proposal the mapping of possible tools that can be used in the resolution of demands arising from these events, in addition to explaining how the jurisdictional function of the state has behaved in the composition of appropriate solutions for these issues, with the intention that, with the results found, the reader can use strategies, in any similar situation that may arise. The results obtained showed that the Brazilian state has been collaborating exponentially in the search for specific solutions, having improved the instruments found in the national legal system, and ensuring that the relationships that have been built up to date are cleared up, and the laws, doctrines and jurisprudence that have arisen can help the reader in situations of prior litigation and in litigation that has already been filed.

¹ Caio Ítalo Araújo Nascimento, graduando do curso de Direito do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio/Unileão – caioaraujon@outlook.com

² Rafaella Dias Gonçalves, Professora Orientadora do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio/Unileão; Mestra em Direito Constitucional pela Universidade de Coimbra - Portugal; Pesquisadora visitante nas Universidades de Salamanca e Sevilha - Espanha; Pós-graduanda em Direitos Humanos, Responsabilidade Social e Cidadania Global na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) – rafaelladias@leaosampaio.edu.br.

Keywords: Pandemic. Contracts. Consumer right.

1 INTRODUÇÃO

Em tempos da ocorrência de uma pandemia, como a que ora assola o mundo, é claro afirmar que o mundo terá que sofrer certas adaptações para conter a mazela que nele se encontra, pois a necessidade de abolir ou suspender práticas consideradas normais para a sociedade se mostra em evidência.

Com o vírus da COVID-19 não está sendo diferente. Vários cenários se mostram distintos da realidade costumeira que se permeava, vindo o corpo social a até se preparar para a criação de um chamado “novo normal”, uma perspectiva mais profunda de sustentabilidade de todas as áreas, que levará em conta as circunstâncias atuais e futuras das relações humanas.

A problemática em comento é embasada no sentido de buscar por possíveis medidas alternativas para equilibrar as relações contratuais consumeristas, dentro de um contexto pandêmico-social em que o Brasil está inserido.

Partindo desta explanação, o presente trabalho de pesquisa tem como pergunta de partida: quais os impactos da pandemia do COVID-19 na extinção de contratos jurídicos de consumo por motivos de inadimplência, atrelados à superveniente, onerosa, imprevisível e extraordinária situação pandêmica que vem dinamizando as relações sociais no Brasil?

Com base neste questionamento, esta tratativa vislumbra distinguir se atos jurídicos praticados durante o estado de coisas em se vive atualmente, que não tiveram a sua eficácia e eficiência conferida no tempo em razão de adversidades não ligadas à vontade das partes, por serem eventos da pandemia em si, podem levar a situações de responsabilizações inseridas na ordem jurídica nacional.

Dentro deste prisma, o estudo em questão desenvolveu-se abarcando três principais objetivos de abordagem para formulação da análise. O primeiro, se insere através do contexto pandêmico-social no Brasil, a proposta de analisar as principais dificuldades no cumprimento dos contratos jurídicos de natureza consumerista, com os entraves que o vírus da COVID-19, imprevisível, proporcionou e vem proporcionando nas relações privadas de consumo. O segundo objetivo, é propor mapeamento de possíveis instrumentos jurídicos que podem, eventualmente, serem utilizados na resolução de conflitos desta natureza, à luz da análise legal, doutrinária e jurisprudencial, de sorte a apresentar possíveis medidas alternativas a serem executadas pelo Estado, nas suas funções jurisdicional, executiva e legislativa, para contribuir

da melhor forma possível em tais situações, sendo este o terceiro ponto da análise fático-jurídica aqui proposta.

Em síntese, se tratando de uma temática profundamente atual, que vem impactando a sociedade nas suas mais diversas dimensões, este trabalho justifica-se por ressaltar a importância da multidisciplinaridade no contexto da solução de conflitos de natureza jurídica no momento da pandemia do Corona vírus, onde os protagonistas tendem a sempre buscar meios de se reinventar, no sentido de darem novos rumos a uma situação que foge do controle e da vontade de todos.

Desse modo, a experiência visa esclarecer o amparo em que o cidadão terá ao firmar um possível acordo de natureza contratual-consumerista, para que não venha a sofrer com as responsabilidades legais em razão da inadimplência nos contratos sinalagmáticos e demais entraves negativos que as relações contratuais podem trazer consigo.

Sabe-se que, hoje, na difícil circunstância em que o mundo se encontra, há sempre o dever de encontrar soluções no sentido de uma melhor saída para tal momento e estar a um passo à frente de problemas futuros. Portanto, unem-se aqui, os pilares do objetivismo, da contemporaneidade, e da luta na defesa dos interesses dos consumidores, relações privadas e contratuais que pretendem superar os entraves da inadimplência e dar início a novos horizontes, onde o acesso à informação e o tratamento adequado, serão sempre aliados no combate a quaisquer desafios.

A presente pesquisa classifica-se na área das ciências sociais aplicadas ao Direito, e tem como natureza de pesquisa a natureza básica estratégica, pois na classificação de Gil, (2017, p.25), as pesquisas básicas estratégicas são “Pesquisas voltadas à aquisição de novos conhecimentos direcionados a amplas áreas com vistas à solução de reconhecidos problemas práticos.”, como foi executado esta pesquisa.

Utiliza-se a pesquisa, do método qualitativo, pois de acordo com Minayo (2001), a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. E, à luz de tais orientações, este estudo se dedica a análise das consequências da Covid-19 no ambiente da responsabilidade civil atrelada as relações de consumo.

A pesquisa em comento é dividida em duas partes quanto ao seu objetivo, sendo que na primeira é considerada como uma pesquisa exploratória, pois conforme as explicações de Doxsey & De Riz (2002-2003, p. 25), uma pesquisa exploratória “busca uma abordagem do fenômeno pelo levantamento de informações que poderão levar o pesquisador a conhecer mais

a seu respeito.”, sendo este o objetivo aqui tratado; já a segunda parte tem caráter explicativo, dado em que, se utilizando das palavras do autor supra, “num estudo dessa natureza, o pesquisador procura explicar causas e consequências da ocorrência do fenômeno.”, como aqui é exposto.

Por fim, quanto às fontes de pesquisa, esta pesquisa é classificada como bibliográfica, pois conforme a explicação de Gil, (2017, p.28-29), “A pesquisa bibliográfica fundamenta-se em material elaborado por autores com o propósito específico de ser lido por públicos específicos.”; e também documental, pois segundo o mesmo autor, “a pesquisa documental vale-se de toda sorte de documentos, elaborados com finalidades diversas, tais como assentamento, autorização, comunicação etc.”

2 AS PRINCIPAIS DIFICULDADES NO CUMPRIMENTO DOS CONTRATOS JURÍDICOS DE CONSUMO, NO CONTEXTO PANDÊMICO-SOCIAL DO BRASIL

É inegável que a pandemia ocasionada pelo vírus Sars-Cov2, mais conhecido como COVID-19, deixou o mundo inteiro em estado de urgência e, ainda trouxe para todos, a revolução necessária de se habituar a novas situações de acordo com a perspectiva vigente no momento.

Desde a notícia do aparecimento dos primeiros casos, em dezembro de 2019, na China, todos os países do globo começaram a adotar medidas de acordo com a evolução da doença, eis que a mesma se desenvolveu em larga escala, e em tempo recorde, vindo a vitimar, até a presente data em que este trabalho está sendo escrito, mais de 5.200.000 (cinco milhões e duzentas mil) pessoas em todo o planeta, segundo dados da OMS, (2021).

Tais fatos vem causando uma série de implicações para várias áreas da convivência do ser humano, desde as sociais, com os deveres de cuidado e proteção coletiva no sentido de conter a disseminação da doença, até as materiais, onde vigem aqui, uma série de medidas em que tornam mais dificultosas as prestações contratadas, e que oneram ainda mais as responsabilidades dos agentes inseridos em tais ocasiões.

As práticas que envolvem a comercialização de produtos ou de serviços nesse período foram as mais afetadas, pois foi necessária a readaptação do ambiente de negócios, das fábricas, supermercados, bancos, dentre uma infinidade de ocupações que demandam pessoas para laborar, algumas dessas tendo que suspender as suas atividades, de modo em que o cenário econômico foi extremamente atingido com essa imprevisibilidade.

Essas providências têm sido implementadas para que ainda se torne possível o

andamento das atividades mundiais em todas as áreas necessárias do conviver humano, pois caso contrário, toda a sociedade estaria em caos, paralisada na incerteza do futuro e diante de um agente invisível e desconhecido, ao qual ninguém sabia ao certo, como enfrentá-lo. Assim, como também demonstra Aquino (2020), foram adotadas ações como a do distanciamento social, termo que raramente era utilizado antes deste período, mas que hoje é considerado hoje como o divisor de águas de uma sociedade pré e pós pandêmica.

Este fator foi e ainda é decisivo para a contenção da doença, pois é por meio das práticas que abrem distância entre as pessoas, que se pode ter um vetor de desenvolvimento menor quanto a propagação do vírus. Não se trata aqui de discutir a efetividade ou não dos diversos ramos do distanciamento social, mas clarividente é, que, quanto menos há o contato humano respectivo, menor é a chance de se espalharem as partículas infecciosas, de modo a infectar o menor número de pessoas. Nas explicações de Aquino et al. (2020, p. 2425):

O distanciamento social envolve medidas que têm como objetivo reduzir as interações em uma comunidade, que pode incluir pessoas infectadas, ainda não identificadas e, portanto, não isoladas. Como as doenças transmitidas por gotículas respiratórias exigem certa proximidade física para ocorrer o contágio, o distanciamento social permite reduzir a transmissão.

Portanto, o distanciamento social no enfrentamento da pandemia do Coronavírus, é o principal aliado da população, porém também é o seu principal vilão. A razão disso advém de que os cuidados do distanciamento foram inseridos em todas as áreas de convivência do ser humano, como por exemplo, na educação, no lazer, na alimentação, e principalmente no trabalho.

Tratando-se do ambiente comercial, onde habitam as relações de consumo, podem-se listar, inicial e superficialmente, algumas das formas que os fornecedores de produtos e de serviços encontraram, juntamente da SENACON (Secretaria Nacional do Consumidor) e do PROCON, para que seja possível solucionar os obstáculos decorrentes, tais como: campanhas de recall, sem que haja o dever de o consumidor se deslocar do seu lar para que isso ocorra, tratadas na portaria 618/2019 (Brasil, 2019); A interrupção dos contratos de consumo, medida do PROCON-SP para que, em até 12 meses após o término da situação de calamidade pública o consumidor tenha o direito de escolha entre realizar o reagendamento do serviço contratado, a substituição por outro produto ou serviço equivalente, ou ainda a utilização de crédito para consumo na própria empresa; a determinação do cadastro de empresas no site consumidor.gov.br, medida da portaria 15/2020 (Brasil, 2020), da SENACON, que viabiliza a mediação por meio da internet, dos conflitos consumeristas notificados eletronicamente, dentre muitas outras medidas legislativas e administrativas que irão ser tratadas ao longo do trabalho.

Tais medidas descritas derivam da situação econômica mundial, que vem sofrendo com aumento de preços, dificuldade no cumprimento de prazos para entregas pela falta de produtos ou pela própria impossibilidade no andamento do transporte, aparecimento de ágio em bens duráveis, dentre uma série de problemas decorrentes de tudo já exposto até aqui.

Diante disso, formulam-se dois questionamentos iniciais. Até que ponto se pode exigir que a normalidade seja aplicada a um estado de coisas tão anormal? E sob qual perspectiva o ser humano deve estar para que o poder de decisão não venha a influenciar negativamente no processo de construção da sociedade em que almejamos para adiante dessa situação complicada?

É fundamental ressaltar que, a constante divulgação das informações relacionadas a pandemia, facilita as definições do nosso sistema de formação de quadros, englobando os atores e as situações que irão se trabalhar aqui. A experiência mostra que, conforme a notificação dos primeiros casos de COVID-19, a extrema dificuldade no cumprimento dos contratos de consumo se mostrou em evidência, dados os cenários que em todo o mundo estavam se desenhando. E como os contratos desenvolvem-se em, no mínimo, duas partes, da maneira como há o descumprimento por um desses agentes envolvidos, gera-se também a insatisfação da outra parte, que não contara com tal excepcionalidade, e que quer ver o seu direito concretizado. Nessa esteira, Oliveira (2020, p.2), já chegou a demonstrar que

Esse cenário econômico, que está atingindo de maneira negativa as finanças de famílias e empresas, diminui a capacidade de cumprimento dos contratos de duração (isto é, aqueles que se prolongam no tempo), tais como os contratos de financiamento bancário, de prestação de serviços, de locação, de consumo, contratos comerciais, entre outros.

Entretanto, é necessária a constatação de que mesmo nos cenários mais inóspitos, há sempre uma ordem vigente, e no caso em tela a ordem jurídica, de maneira em que não se pode abrir mão de toda essa construção em razão de toda e qualquer excepcionalidade ou adversidade que venha a surgir, sob o perigo de se estabelecer a quebra de um dos preceitos mais norteadores de organização da sociedade, a segurança jurídica.

Nesse sentido, já discorria Moraes (2013), pois dada a circunstância de se observar um estado de coisas anormal, e aplicando-se o mecanismo de lógica informal de aplicação do direito, não se pode existir a possibilidade de abandonar a segurança jurídica, pois as decisões judiciais além de previsíveis tem de ser justas na acepção moral da palavra, visto que conceituam a coerência e harmonia do sistema.

Feita essa resumida explanação inicial demonstra-se, portanto, a existência desta série de dificuldades que devem ser tratadas da maneira correta e de imediato, para que seja possível

dar andamento para as situações cotidianas normais, sendo que o marco a ser traçado tem sempre o dever de se pautar na biossegurança e no bem estar da população, a saber dos riscos que agora convivem com os seres humanos e da obrigação de tratar com paridade as normas vigentes, no sentido de inovar diante da crise, mas também não desordenar a ordem jurídica já consolidada.

Muito embora existam essas dificuldades, é importante ressaltar a dimensão dos instrumentos e medidas de sentido normativo ou comportamental as quais o Brasil construiu ao longo dos anos e que devem ser seguidos, em busca de possibilidades reais de enfrentamento da situação vigente, fazendo viabilizar a dinamicidade dos casos concretos que virão de agora em diante.

Portanto, irá se desenvolver na execução do próximo tópico, uma espécie de mapeamento destes possíveis dispositivos que serão utilizados para auxiliar a preparação e a estruturação do terreno das opções de desenvolvimento futuro da população em geral, além de fazer a conexão com o papel do estado enquanto instituição que organiza toda a sociedade, no sentido de auxiliar a resolução dos entraves que estão surgindo.

3 POSSÍVEIS INSTRUMENTOS JURÍDICOS UTILIZADOS NA RESOLUÇÃO DE DEMANDAS JURÍDICO-CONSUMERISTAS E SUAS APLICAÇÕES

Em primeiro plano, se faz necessária uma reflexão acerca de como traçar um mapeamento de possíveis instrumentos que servirão de embasamento para o desenvolvimento das estratégias futuras da população diante do atual cenário, sob as quais irão se iniciar os próximos questionamentos.

Pois bem, onde habita a esfera norteadora da resolução da maioria dos conflitos é que este trabalho de pesquisa irá se discorrer, o Direito. Em primeiro plano, para se ter uma ideia de onde traçar a tênue linha da exigência jurídica, há a necessidade de trazer à tona os elementos orientadores dessa esfera, onde se destaca, inicialmente, a força maior. Este elemento é essencial na busca do poder/dever dos indivíduos nas relações jurídicas. Nas explicações de Paddeu; Jephcott (2020, p.5), existem 5 condições para a obtenção de uma reclamação de força maior bem sucedida, que são:

- (i) um evento imprevisto ou uma força irresistível (o 'evento desencadeador'); (ii) o evento ou força deve estar além do controle do Estado; (iii) o evento deve tornar 'materialmente' impossível o cumprimento de uma obrigação; (iv) o Estado não deve ter contribuído para a situação; e (v) o Estado não deve ter assumido o risco da ocorrência da situação.

Assim sendo, em consonância com o argumento da ideal reclamação de força maior,

existem dispositivos da legislação pátria que se complementam para justificar uma possível quebra do adimplemento contratual, que está sujeito às mesmas condições dispostas na sistemática internacional. Por exemplo, o Art. 393 do Código Civil brasileiro de 2002 (Brasil, 2002) denota que: “O devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles responsabilizado.”

Porém, como no ordenamento jurídico brasileiro nenhum direito é absoluto, nasce para a parte que descumpre o contrato, o dever de resguardar o mínimo de danos possíveis decorrentes da quebra, para que se possa buscar um juízo de equidade, essencial em tais relações.

Assim, podem os contraentes acordar algumas saídas para a melhor resolução do problema, tais como: o atraso substancial da obrigação ou o abatimento do valor desta em decorrência da mora, quando a impossibilidade do cumprimento for temporária, em razão das normas e do poder de polícia vigentes a época da obrigação; Ou, caso o cumprimento da obrigação venha a afetar gravemente o equilíbrio contratual, (como por exemplo, em um inadimplemento completo, em razão da falta do produto ou do serviço contratado não puder ser feito). Em consonância com a explicação narrada, expõem-se as palavras de ARIZE; GALLO; MACHADO (2020):

Em síntese, a força maior ou caso fortuito têm como principal consequência a exoneração da responsabilidade por descumprimento, por meio da resolução do contrato e, nas situações nas quais o impedimento seja temporário, pode haver também a suspensão do cumprimento da prestação, sem incorrer nas consequências da mora. O impedimento em questão não deve restringir-se ao físico, mas abrir-se à dimensão econômica, a impulsionar as relações negociais em mercado essencialmente globalizado. (ARIZE, GALLO, MACHADO, 2020, p. 71).

Pode-se, neste caso, extinguir o contrato, em um cenário de impossibilidade temporária ou definitiva, onde irão haver consequências para a parte que quebra com o seu dever de prestação, como a indenização por possíveis perdas e danos materiais e morais.

Porém, poderá este responder por perdas e danos que decorrem de evento ao qual não deu causa? Para responder ao questionamento, é necessário analisar as formas de responsabilidade civil que tratam o direito brasileiro, que são: a objetiva e a subjetiva. Em um breve resumo, conceitua-se que a responsabilidade civil subjetiva, é aquela em que o causador de um dano (consubienciado nos arts. 186 e 187 do código civil brasileiro de 2002), se utiliza dos institutos do dolo ou da culpa, para a produção do resultado danoso, onde a sua responsabilidade só irá se concretizar, dada a confirmação de um destes institutos; já a responsabilidade civil objetiva exclui esta necessidade, visto que para a parte ser obrigada a indenizar a outra em razão do dano causado, não é obrigatória a prova da utilização do dolo ou

da culpa no evento casuístico, bastando que se caracterize a relação de causalidade entre a conduta e a ocorrência danosa.

Nesse diapasão, se esclarece aqui, que o Código civil brasileiro (Brasil, 2002) utiliza da forma subjetiva como regra, sendo que a única exceção se encontra no capítulo atinente a responsabilidade civil, onde se demonstra no parágrafo único do Art. 927, que o conceito objetivo predomina:

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Entretanto, para efeito de análise, se demonstra que no Código de Defesa do Consumidor brasileiro (Brasil, 1990), a responsabilidade objetiva é utilizada, como regra, para tratar das questões embasadas no tema, e estas estão dispostas nos artigos 12, 13 e 14:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos;

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior [...];

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos (CDC, 1990, Arts. 12, 13 e 14).

Como se vê, os ditames legais da responsabilidade civil, que tratam da resolução dos problemas decorrentes dos descumprimentos contratuais atrelados as relações de consumo são, em sua maioria, de ordem objetiva, fazendo com que haja uma espécie de perigo em como se proceder diante de uma situação danosa.

Ora, se na caracterização objetiva, basta que haja nexo de causalidade entre a conduta e o objeto atingido, se abriria uma série de ocasiões em que o descumpridor teria o dever de indenizar a outra parte por danos em que ele não deu causa, instalando-se o embaraço nas relações jurídicas, além de retirar o foco principal da responsabilidade civil, que, conforme as palavras de (BASAN; JACOB (2020, p. 18-19), é o papel de: “desestímulo a comportamentos antijurídicos e atividades que imponham riscos ou ameaças desnecessárias à coletividade, principalmente às pessoas humanas, baseando-se na hermenêutica humanista.”

Ato contínuo, a possível responsabilidade do lesado também deve ser levada em consideração como parâmetro de decisão acerca do caso concreto pelo órgão julgador, quando

nele existir. E, nesse sentido, salienta a Doutrinadora portuguesa (MAFALDA; BARBOSA, 2020, p. 29), relativamente a essa possibilidade no direito Português:

Particularmente importante é, no quadro da atuação do Estado-Administrador, o disposto no artigo 4º Lei nº 67/2007, nos termos do qual, “quando o comportamento culposo do lesado tenha concorrido para a produção ou agravamento dos danos causados, designadamente por não ter utilizado a via processual adequada à eliminação do ato jurídico lesivo, cabe ao tribunal determinar, com base na gravidade das culpas de ambas as partes e nas consequências que delas tenham resultado, se a indemnização deve ser totalmente concedida, reduzida ou mesmo excluída (MAFALDA, BARBOSA, 2020, p. 29).

Levando-se em consideração as observações feitas acima, pode-se afirmar que a atuação do estado em algumas situações como esta se mostra necessária, pois ele assume importantes posições na definição das formas de ação que os agentes envolvidos nessas relações terão, e norteia a sistemática do procedimento adotado em cada caso específico. Portanto, vislumbrado tal ponto, se expõe logo abaixo a função jurisdicional do Estado, em sua perspectiva tridimensional (executivo, legislativo e judiciário), na composição de soluções que envolvem o nosso objeto de estudo, englobando inovações legislativas que vem surgindo no período pandêmico, assim como as medidas adotadas pelo poder executivo e o modo como o poder judiciário vem se comportando no atentar da crise, para fazer com que haja o mínimo de riscos ou danos possíveis nas relações estabelecidas entre o tema em debate.

4 A FUNÇÃO DO ESTADO BRASILEIRO NA COMPOSIÇÃO DE SOLUÇÕES ADEQUADAS PARA AS DEMANDAS QUE ENVOLVEM AS TEMÁTICAS CONTRATUAIS DE CONSUMO NA PANDEMIA

O Estado cumpre um papel essencial para o desenvolvimento de políticas públicas voltadas, em momentos de calamidade pública, como a que se afigurou a pandemia pelo COVID-19. Destaca-se que a concepção de Estado que é incorporada ao Brasil, vislumbra a noção de três poderes, quais sejam: o Executivo, o Legislativo e o Judiciário. Estes poderes são independentes e harmônicos entre si, para que trabalhem sempre em perfeito equilíbrio no decorrer do andamento do país.

O Executivo, em se tratando da união, por exemplo, assim que tomou conhecimento do Estado de Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII), decretado pela (OMS) em 30 de Janeiro de 2020, tratou de, através do Ministério da Saúde brasileiro, autorizar a Portaria de Nº 188 (Brasil, 2020), que estabeleceu o Estado de Emergência de Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN), em decorrência da infecção humana pelo novo coronavírus, instrumento que cuidou em expor medidas de prevenção, controle e contenção de riscos decorrentes da doença.

Foi aprovado ainda, inicialmente mediante a Lei 13.982/2020 (Brasil, 2020), mas que após várias tratativas tornou-se a Emenda Constitucional Nº 109/2021 (Brasil, 2021), o chamado “Auxílio emergencial”, que é um “Benefício financeiro destinado aos trabalhadores informais, microempreendedores individuais (MEI), autônomos e desempregados, com o objetivo de fornecer proteção emergencial no período da crise causada pelo coronavírus.” (Governo Federal do Brasil, 2021). Tal mecanismo serviu para desafogar as despesas dos agentes citados que não conseguiram forma de trabalho durante o período de crise, além de não impactar diretamente o consumidor, tanto no seu poder de compra, quanto na elevação dos preços, fator já esperado diante da ausência da mão de obra normal e, consequentemente, de produtos.

O Legislativo, aqui tratado como o congresso nacional (Câmara dos deputados e Senado Federal), cuidou em aprovar a Lei 13.979/2020 (Brasil, 2020), que dispôs também de medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública, estas agrupadas em 3 (três) conjuntos, sendo eles: o afastamento físico dos indivíduos; a realização de investimentos para possíveis vacinas; e a utilização e aquisição de bens na modalidade excepcional.

Como paradigma da necessidade de o setor econômico se reinventar diante do quadro pandêmico que atingiu todo o mundo, o Brasil, em 10 de Junho de 2020, sancionou também a Lei 14.010/20 (Brasil, 2020), que criou o Regime Jurídico Emergencial e Transitório das Relações Jurídicas de Direito Privado (RJET), cumprindo um papel essencial na formulação das condições apropriadas para o negócio, e que trouxe diversas consequências novas para os vetores de produção e circulação de bens e serviços em território nacional, como por exemplo, a previsão de supressão dos efeitos retroativos das relações em que se configurou caso fortuito ou força maior, quando o devedor expressamente não deu causa; assim como a suspensão do Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990) (que trata do poder de desistência do consumidor do recebimento de produtos/serviços, no prazo de até 7 dias da assinatura do contrato ou recebimento da mercadoria), para entrega domiciliar de produtos perecíveis ou de consumo imediato e de medicamentos.

Perceba-se que, mesmo o legislador tendo exposto prazo determinado em razão da excepcionalidade para cumprimento dessas medidas, o ordenamento jurídico brasileiro mais uma vez inovou e se reinventou na criação de ferramentas que buscam conter a crise, de modo a trazer medida tão extrema, como a suspensão de direitos consolidados do consumidor, para que pudesse proteger a integridade do empreendedor, e bem como da economia nacional.

Faz-se importante ressaltar que a intenção do legislador, neste caso, não foi a de tornar o consumidor como um ator desfavorável nessa relação, já que o mesmo é tratado como

hipossuficiente na abrangência de todo o Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990), mas sim de equilibrar o contexto social, utilizando-se mais uma vez da equidade, para “tratar igualmente os iguais, e desigualmente os desiguais, na exata medida das suas desigualdades” (Aristóteles).

O Judiciário, e aqui resta a parte mais proveniente a este artigo, tornou-se instrumento de destaque no âmbito das resoluções de embates, vindo a atuar em diferentes linhas da convivência social, trazendo, como exemplo, o dever de regular situações na saúde, na segurança pública, no comércio, etc., que demandavam solução mais urgente, de modo a não poder esperar por um processo legislativo para a avença. Neste último ponto, o Estado na sua função jurisdicional, teve que se adaptar a perspectivas decorrentes da nova doença, tendo que adotar instrumentos excepcionais de controle dos danos, e centralização dos agentes envolvidos.

Destaca-se inicialmente o julgamento da ADI 6.341 pelo Supremo Tribunal Federal, em que, por ausência de resposta nacional articulada por parte do Poder Executivo Federal, a corte constitucional deu aos governadores e prefeitos o protagonismo pela luta contra o coronavírus, para que os mesmos pudessem implementar as medidas necessárias de enfrentamento, mesmo que normativas ou administrativas.

4.1 O PRINCÍPIO DA SOLIDARIEDADE SOCIAL NOS CONTRATOS DE CONSUMO

Tratando propriamente do tema de resolução de conflitos na área das relações de consumo, observa-se até este momento, que o Judiciário brasileiro é tendente a tratar da excepcionalidade de maneira a sopesar as circunstâncias, relativizando as acepções literais das normas, e criando quase que uma espécie de mutação no sentido das mesmas, tomando como exemplo inicial, um acórdão do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, que deu azo ao recurso de uma empresa de turismo, quanto à questão da devolução do valor pago em pacote de viagem, por expressa impossibilidade de cumprimento, em razão do agravamento da crise sanitária do Coronavírus. Nesse sentido:

DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO DE PACOTE DE TURISMO. DESISTÊNCIA EM RAZÃO DE PANDEMIA (COVID19). REEMBOLSO. 3 - Contrato de pacote de turismo. Resolução. Pandemia coronavirus COVID-19. Ausência de obrigação de reembolsar. A pandemia do coronavirus, COVID 19, afetou o contrato firmado, inviabilizando o seu cumprimento, em razão de paralisação do serviço de transporte turístico marítimo no período previsto (março de 2020). O art. 2º. da Lei n. 14.046, de 24 de agosto de 2020, específica para o setor de turismo e cultura, prevê expressamente a ausência da obrigação do prestador de serviço de reembolsar o consumidor pelo rompimento

do contrato durante a pandemia. De outra parte, assegura a remarcação do evento ou a concessão de crédito, bem como o reembolso, neste caso para a hipótese de restar impossível o cumprimento das duas outras alternativas. Tal imposição visa a preservar o equilíbrio econômico entre consumidor e fornecedor, bem como, priorizar a manutenção do contrato que não foi cumprido em razão de fato imprevisível e inevitável (pandemia), alheio às partes. Assim, tendo em vista os requisitos impostos pela Lei de Regência, os quais foram preenchidos pela ré com a disponibilização de carta de crédito ao consumidor, e mais, viabilizando ainda a possibilidade de reembolso nos termos do art. 2º, § 6º, da norma supracitada (ID. 20529980 - pág. 05), não se acolhe o pedido. 4 - Direito intertemporal. Contrato firmado antes da pandemia. Força maior. A máxima "a lei não prejudicará o... ato jurídico perfeito" (art. 5º, inciso XXXVI da CF) não se aplica ao caso em exame, pois a Lei n. 14.046, de 24 de agosto de 2020, não regula o contrato firmado entre as partes, que se mantém válido e inalterado. A norma disciplina os efeitos da pandemia do coronavírus covid-19 sobre os contratos, viabilizando, o quanto possível, a sua preservação. Sentença que se reforma para julgar o pedido improcedente. 5 - Recurso conhecido e provido. Sem custas processuais e sem honorários advocatícios, em face do que dispõe o art. 55 da Lei n. 9.099/1995, inaplicáveis as disposições da Lei n. 9.099/1995.

(TJ-DF 07018557020208070011 DF 0701855-70.2020.8.07.0011, Relator: AISTON HENRIQUE DE SOUSA, Data de Julgamento: 05/03/2021, Primeira Turma Recursal, Data de Publicação: Publicado no DJE : 13/04/2021 . Pág.: Sem Página Cadastrada.).

Da análise do acórdão citado acima, verifica-se que a decisão do órgão julgador utilizou dos ditames principiológicos do princípio da solidariedade social, abalizado na área do Direito Contratual, de modo a aplicá-lo ao caso concreto, visando a coletivização dos prejuízos, e tendo em vista o dever de cooperação mútua evidenciado no momento, posto que a saída equitativa para casos como este é a que melhor se encaixa no binômio necessidade/adequação, para que o Brasil possa dar possibilidade real de enfrentamento ao atual cenário. Vale lembrar, que o princípio da solidariedade social é tratado como o escopo da Lei 13.979/20 (Brasil, 2020), já tratada aqui, em momento anterior.

É válido o destaque de um órgão que não tem a função jurisdicional em seu escopo, mas que na área administrativa atua nas soluções conciliatórias das demandas que aqui se analisam, o Procon. Tendo cúpulas de consulta a níveis estadual e municipal, este é o "amigo" mais próximo da população brasileira para tratar mais rapidamente dos temas que, a princípio, não necessitam de intervenção judiciária, quando o fator tempo não está a favor do consumidor.

Tendo como funções as de orientar, buscar conciliações entre consumidor e fornecedor, além de dispor do poder de aplicar sanções administrativas, visando o bem estar e a proteção dos interesses dos consumidores, o Procon é mais um aliado do brasileiro que tem sido bastante utilizado no período pandêmico que o país atravessa.

Portanto, vislumbra-se que a participação do estado no cerne das aludidas demandas se faz necessária, sendo este ator um dos principais fatores da organização da economia para

a geração de renda no país, tendo em atenção a este ponto o encontro de medidas para que se possa tornar eficiente o poder jurisdicional, visto que, nas palavras de Hobbes (1651, p. 46): “Se torna manifesto que, durante o tempo em que os homens vivem sem um poder comum capaz de os manter a todos em respeito, eles se encontram naquela condição a que se chama guerra; e uma guerra que é de todos os homens contra todos os homens”.

Ainda, Frente a situação de hiper vulnerabilidade ou hipossuficiência do consumidor, expressão criada pelo Ministro do Superior Tribunal de Justiça (STJ), um dos autores do Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990), Antônio Herman V. Benjamin para denominar o princípio da vulnerabilidade, é necessário que se busque um patamar de equidade entre as partes do consumidor e fornecedor, posto que não há como se manter a ideia de igualdade nesta situação que tende a dispor de muitas vantagens a mais para o polo fornecedor, pois irá sempre prevalecer a ideia de vulnerabilidade de conhecimentos jurídicos específicos quanto aos consumidores frente aos fornecedores, assim como explica Schmitt:

Um intenso fator de desequilíbrio, nesse caso, atinge o consumidor, que tem o minus da informação, o que impõe ao fornecedor, o expert da cadeia de consumo, a adoção de aparatos que compensem esse novo fator de risco para a sociedade, em especial, aos consumidores. Assim, é dever do fornecedor compartilhar aquilo que somente ele sabe acerca do produto ou serviço, desde os primórdios de um processo de elaboração de bens, até a definição de elementos negociais inseridos nos contratos entabulados com os consumidores. (2014, p. 206).

Levando-se em consideração todo o exposto até aqui, se demonstra que o Estado, em suas três esferas de poder, enquanto entidade que regula a ordem econômica, pautando-se nos pressupostos elencados no Art. 170, da Constituição Federal (Brasil, 1988), tais como a valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tendo por fim assegurar a todos uma existência digna, deve sempre zelar pela harmonia dos poderes na busca por soluções viáveis para que se alcance o que está estabelecido no texto da carta magna do país, assim como se sustentem os pressupostos infraconstitucionais em seus mais diversos ramos, sendo certo que, ao se tratar do Direito do Consumidor, o inciso V do aludido artigo 170, demonstra a importância da defesa dos interesses e bens do consumidor (individuais e coletivos), traduzidos como princípio constitucional.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das questões formuladas e apresentadas, expõe-se que a execução desta pesquisa cumpriu um papel essencial na elaboração de condições apropriadas para as formas de ação dos agentes sociais brasileiros, que estão enquadrados no contexto jurídico relacionado aos contratos de natureza consumerista, levando em consideração as temáticas vigentes do sistema

de formação de quadros em que se insere a pandemia da COVID-19.

Dentre os principais fatores de contribuição, destacam-se as inovações legislativas introduzidas ao ordenamento jurídico brasileiro nos anos de 2020 e de 2021, que permitiram a flexibilização das relações jurídicas tratadas, tradicionalmente, de maneira rígida pelo atual sistema, além de que, as condutas descritas pelo poder judiciário no corrente período, mostraram-se demasiadamente satisfatórias no acompanhamento dos casos concretos, tendentes estas a sopesar os desafios que a época traz para toda a população, e buscar meios adequados de resolução dos conflitos, sem que ninguém possa ficar desamparado diante da atual crise.

Teve, como função primordial, o auxílio emergencial para a preparação e a estruturação das opções de desenvolvimento presente e sustentável para as condições pertinentes aos negócios jurídicos, observa-se que, com os resultados desenvolvidos, se pôde oferecer uma boa oportunidade de capacitação dos brasileiros na maneira de como proceder diante das dificuldades entre as metas financeiras, logísticas, administrativas, governamentais, dentre outras que se entrelaçam e que estão presentes no país.

Os principais desafios ao longo de todo o percorrer do trabalho apresentado giraram em torno de que a problemática em comento é bastante contemporânea e corrente na atualidade, e vem se desenvolvendo à medida em que se pode falar de piora ou melhora do atual cenário.

Portanto, vislumbra-se o fato de que, mesmo dispondo de mecanismos adequados para embasar o leitor na busca por melhores soluções acerca do seu litígio, as necessidades humanas se modificam a todo momento. Assim, fica aqui o destaque para que o leitor venha a se utilizar dos mecanismos aqui apresentados, além de atualizações que possam vir a ocorrer no meio jurídico como um todo, fazendo se perpetuar a boa utilização das técnicas apresentadas pela pesquisa em questão, sem que venha a sofrer com as constantes atualizações no ambiente jurídico brasileiro.

REFERÊNCIAS

AQUINO, Estela M.L et al. **Medidas de distanciamento social no controle da pandemia de COVID-19: potenciais impactos e desafios no Brasil**. 1 Instituto de Saúde Coletiva, Universidade Federal da Bahia (UFBA).

ARISTÓTELES, *Ética à Nicômacos*. Brasília: Editora UnB, 2011.

ARIZE, Caroline; SANTOS, Maria; DINIZ, Ana. In: HIRSCH, Fábio (Org). **COVID-19 e o Direito na Bahia, Estudos da comunidade da UNEB em homenagem à memória de Ruivaldo Macedo Costa**. Salvador. Editora Direito Levado a Sério. 2020. p. 56-86.

BARBOSA, Mafalda. In: FILHO, Carlos; ROSENVALD, Nelson; DENSA, Roberta (Org). **Coronavírus e Responsabilidade Civil, Impactos contratuais e extracontratuais**. Indaiatuba. Editora Foco. 2020. p. 26-35.

BASAN, A. P.; JACOB, M. A. Habeas Mente: **a responsabilidade civil como garantia fundamental contra o assédio de consumo em tempos de pandemia**. Revista IBERC, v. 3, n. 2, p. 161-189, 24 jul. 2020. Disponível em: <<https://revistaiberc.responsabilidadecivil.org/iberc/article/view/129/92>>. Acesso em: 10 abr. 2021.

BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm>. Acesso em: 10 abr. 2021.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Código Civil**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 139, n. 8, p. 1-74, 11 jan. 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm>. Acesso em: 10 abr. 2021.

BRASIL. Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. **Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019**. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.979-de-6-de-fevereiro-de-2020-242078735>>. Acesso em: 2 Maio 2021.

BRASIL. Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020. **Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, para dispor sobre parâmetros adicionais de caracterização da situação de vulnerabilidade social para fins de elegibilidade ao benefício de prestação continuada (BPC), e estabelece medidas excepcionais de proteção social a serem adotadas durante o período de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (Covid-19) responsável pelo surto de 2019, a que se refere a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020**. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.982-de-2-de-abril-de-2020-250915958>>. Acesso em 2 Maio 2021.

BRASIL. Lei nº 14.020, de 6 de Julho de 2020. **Institui o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda; dispõe sobre medidas complementares para enfrentamento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus, de que trata a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020; altera as Leis nºs 8.213, de 24 de julho de 1991, 10.101, de 19 de dezembro de 2000, 12.546, de 14 de dezembro de 2011, 10.865, de 30 de abril de 2004, e 8.177, de 1º de março de 1991; e dá outras providências**. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.020-de-6-de-julho-de-2020-265386938>>. Acesso em: 2 Maio 2021.

BRASIL. Portaria nº 188, de 3 de fevereiro de 2020. **Declara Emergência em Saúde Pública de importância Nacional (ESPIN) em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (2019-nCoV)**. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n->

188-de-3-de-fevereiro-de-2020-241408388>. Acesso em: 2 Maio 2021.

BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL. **Apelação n. 0701855-70.2020.8.07.0011 DF 0701855-70.2020.8.07.0011. Relator: Aiston Henrique de Sousa. Brasília. 5 de mar. 2021.** Disponível em: < <https://tj-df.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1192635029/7018557020208070011-df-0701855-7020208070011>>. Acesso em: 2 Maio 2021.

DOXSEY, Jaime Roy; RIZ, Joelma De. **Metodologia de pesquisa científica.** São Paulo. ESAB, 2002-2003.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. São Paulo. Editora Atlas, 2017. p. 25-29.

HOBBS, Thomas. **Leviatã. Matéria, forma e poder de um Estado eclesiástico e civil.** (Tradução de João Paulo Monteiro e Maria Beatriz Nizza da Silva). 3. ed. São Paulo: AbrilCultural, 1983. Col. Os Pensadores.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade.** 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretária nacional da saúde. **Sintomas relacionados ao COVID-19**, de 12 de Maio de 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus/sintomas>>. Acesso em: 15 Maio. 2021.

MORAES, Maria Celina Bodin. **Do juiz boca da lei à lei segundo a boca do juiz: notas sobre a aplicação-interpretação do direito no início do século XXI.** In: CASSETTARI, Christiano et al. (Coord.). **10 Anos de vigência do código civil brasileiro de 2002: estudos em homenagem ao professor Carlos Alberto Dabus Maluf.** São Paulo: Saraiva, 2013. p. 50-71.

OLIVEIRA, Daniel. **Covid-19: como lidar com os impactos sobre os contratos.** Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 25, n.6169, 22 maio 2020. Disponível em < <https://jus.com.br/artigos/80892>>. Acesso em: 2 maio 2021.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. OMS. **Statement on the second meeting of the International Health Regulations (2005) Emergency Committee regarding the outbreak of novel coronavirus (2019-nCoV).** De 30 de Janeiro de 2020. Disponível em:< <https://covid19.who.int/>>. Acesso em: 29/11/2021. Nov. 2021.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. OMS. **Painel de controle sobre o Coronavírus (COVID-19)**, de 2 de Maio de 2021. Disponível em: <<https://covid19.who.int/table>>. Acesso em: 2 Maio. 2021.

PADDEU, Federica; JEPHCOTT, Freya. **COVID-19 and Defences in the Law of State Responsibility: Part I.** EJIL: Talk, Blog of the European Journal of International Law. Europa. 17 mar. 2020. Disponível em: < <https://www.ejiltalk.org/covid-19-and-defences-in->

the-law-of-state-responsibility-part-i/>. Acesso em: 27 mar. 2021.

BRASIL. Portaria 618, de 01/07/2019. **Disciplina o procedimento de comunicação da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços após sua colocação no mercado de consumo, previsto nos parágrafos 1º e 2º do art. 10 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Disponível em: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/Legisla%C3%A7%C3%A3o/Portaria_MJP_n._618_2019.pdf>

BRASIL. Portaria 15, de 27 de Março de 2020. **Determina o cadastro de empresas na plataforma Consumidor.gov.br para viabilizar a mediação via internet, pela Secretaria Nacional do Consumidor, dos conflitos de consumo notificados eletronicamente, nos termos do art. 34 do Decreto no 2.181, de 20 de março de 1997.** Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-15-de-27-de-marco-de-2020-250710160>>

PROCON-SP. **Diretrizes para negociação de demandas de consumo decorrentes da pandemia mundial do Coronavírus.** De 27 de Abril de 2020. Disponível em: <<https://www.procon.sp.gov.br/nota-tecnica-do-secretario-de-defesa-do-consumidor/>>

SCHMITT, Cristiano Heineck. **Consumidores Hipervulneráveis: a proteção do idoso no mercado de consumo.** São Paulo: Atlas, 2014.