

A harmonia dos interesses dos consumidores e dos fornecedores em situação de crise decorrente da pandemia da Covid-19

*Claudia Maria Chamorro Reberte Campaña*¹
Juíza de Direito no Estado de São Paulo

*Márcia Helena Bosch*²
Juíza de Direito no Estado de São Paulo

Sumário: 1. Introdução. 2. A harmonia dos interesses dos consumidores e dos fornecedores e a Política Nacional das Relações de Consumo. 3. Harmonização dos interesses dos participantes da relação de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com o desenvolvimento econômico e tecnológico do país. 4. O tratamento dos contratos de consumo em situação de crise - boa-fé, equilíbrio contratual e legislação temporária. V – Alteração das circunstâncias – “exceção da ruína”. 5. Conclusões. 6. Referências.

1. Introdução

Após a comunicação oficial do governo chinês à Organização Mundial da Saúde (OMS), no dia 31 de dezembro de 2019, do registro de vários casos de pneumonia de origem desconhecida na cidade de Wuhan (com 11 milhões de habitantes), o Covid-19³ não parou mais, matando

¹ Mestre pela PUC-SP.

² Doutora pela PUC-SP

³ Desde o início de fevereiro, a Organização Mundial da Saúde (OMS) passou a chamar oficialmente a doença causada pelo novo coronavírus de Covid-19. Covid significa Corona Virus Disease (doença do coronavírus), enquanto “19” se refere a 2019, quando os primeiros casos em Wuhan, na China, foram divulgados publicamente pelo governo chinês no final de dezembro. A denominação é importante para evitar casos de xenofobia e preconceito, além de confusões com outras doenças. <https://bit.ly/3lWRSiQ>.

milhares de pessoas na China, espalhando-se rapidamente para os cinco continentes.

No dia 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde reconheceu e declarou, diretamente de Genebra (Suíça), que o surto do novo coronavírus (2019-nCoV) constituía caso de Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) e, menos de dois meses depois, elevou o estado da contaminação à condição de pandemia de Covid-19, obrigando os países a adotar atitudes preventivas em face de tal ameaça.⁴

No Brasil, o Ministério da Saúde confirmou, no dia 26 de fevereiro de 2020, o primeiro caso de coronavírus⁵, e no dia 17 de março de 2020, anunciou a primeira morte por coronavírus na capital paulista (SP).

A Lei 13.979, de 6 de fevereiro de 2020 (federal), batizada como *Lei da Quarentena*, estabeleceu medidas para o enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus, trazendo, no seu artigo 2º, os conceitos de **isolamento** (separação de pessoas doentes ou contaminadas, ou de bagagens, meios de transporte, mercadorias ou encomendas postais afetadas, de outros, de maneira a evitar a contaminação ou a propagação do coronavírus) e de **quarentena** (restrição de atividades ou separação de pessoas suspeitas de contaminação das pessoas que não estejam doentes, ou de bagagens, contêineres, animais, meios de transporte ou mercadorias suspeitos de contaminação, de maneira a evitar a possível contaminação ou a propagação do coronavírus)⁶.

Seguiu o Brasil com a edição do Decreto Legislativo 06, de 20 de março de 2020, que reconheceu a ocorrência do estado de calamidade pública, com efeitos até 31 de dezembro de 2020⁷ e, em seguida, por meio do Decreto 10.282, de 20 de março de 2020, (que regulamentou a Lei 13.979/2020) foram definidos os “serviços públicos e as atividades essenciais” como os únicos autorizados durante o período da quarentena⁸.

⁴ <https://bit.ly/335Qbae>.

⁵ <https://bit.ly/2FdXHYj>.

⁶ <https://bit.ly/32YzmO.l>

⁷ <https://bit.ly/3bCx007>.

⁸ <https://bit.ly/3byccIO>.

A partir daí e autorizados por lei federal, os estados e municípios, por meio de leis e decretos, passaram a estabelecer suas próprias “quarentenas”, definindo a suspensão e fiscalização das atividades de comércio, shoppings, eventos, atividades culturais, boates, suspendendo ainda as atividades presenciais (aulas) das instituições de ensino públicas e privadas, autorizando apenas o funcionamento de supermercados, farmácias, padarias, clínicas, postos e serviços de logística (considerados essenciais pelo Decreto 10.282/2020 acima mencionado).

Como era previsível, grande foi o impacto desta nova realidade (também) nas relações jurídicas de consumo, com a agravante de que todas as ações e medidas de prevenção tomadas, dada a rápida disseminação do vírus e o crescimento vertiginoso do número de infectados e mortos pelo mundo, não puderam ser precedidas de maior planejamento.

Segundo dados da Fundação Procon de São Paulo, pesquisa realizada pelo seu Núcleo de Inteligência e Pesquisas da Escola de Proteção e Defesa do Consumidor apurou que 84,61% (1.534) dos entrevistados notaram um aumento desproporcional dos preços no período da pandemia do Covid-19, além de um aumento superior a 100% de atendimentos relacionados a compras on-line, comparando-se com os períodos do primeiro trimestre de 2019 e 2020⁹.

Também revelou a pesquisa significativa modificação dos hábitos de consumo, apurando que 38,89% dos entrevistados reduziram suas compras e 70,44% deles estocaram alimentos ou medicamentos em suas residências, temendo o desabastecimento.

Não há dúvidas dos impactos negativos provocados por esta nova realidade nas relações jurídicas de consumo, não havendo dúvidas também que estes impactos atingiram mais severamente o fornecedor (“lato sensu”), tanto que foi registrado aumento na ordem de 30% dos pedidos de falência e de recuperação judicial no mês de maio de 2020, quando comparado ao mês de abril de 2020 (dados da Boa Vista/SCPC)¹⁰.

⁹ <https://bit.ly/3bvFuS9>.

¹⁰ <https://bit.ly/31ZJO9k>.

De acordo com estudos analíticos, estes números – iniciais e resultantes de poucos meses do ano de 2020 – serão muito maiores e mais preocupantes no mundo pós-pandemia, impondo necessariamente a todos uma releitura das normas jurídicas vigentes, da aplicação delas, sobretudo a questão da (des) harmonia da relação entre consumidores e fornecedores e a compatibilidade da proteção do consumidor com o desenvolvimento e crescimento econômico do país.¹¹

A harmonia nas relações entre consumidores e fornecedores é um dos objetivos e um dos princípios da Política Nacional das Reações de Consumo prevista no artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor, havendo expressa menção legal quanto à necessidade de compatibilização da proteção do consumidor com o desenvolvimento econômico e tecnológico do país.

Da mesma forma que a proteção do consumidor, que, além de um direito fundamental constitucional, também é um dos princípios da ordem econômica (artigo 170 da CF), a necessidade de crescimento e desenvolvimento econômico do país igualmente elevou à condição de princípios da ordem econômica a livre concorrência e o livre exercício de qualquer atividade econômica, a exigir compatibilização e uma análise sistêmica das normas e princípios de proteção ao consumidor.

Diante desse quadro e alicerçado do início ao fim nos princípios da boa-fé objetiva e do equilíbrio contratual, é que se tentará aqui, em poucas linhas, destacar alguns dos desafios na hermenêutica das relações e contratos de consumo, tanto em tempos de crise (Covid-19), como no mundo pós pandemia.

2. A harmonia dos interesses dos consumidores e dos fornecedores e a Política Nacional das Relações de Consumo

A proteção do consumidor no Brasil, baseada em uma lei de ordem pública e função social, com fundamento constitucional, tem valores

¹¹ <https://bit.ly/3jNRT70>.

fundamentais que não podem ser afastados nem mesmo pela vontade das partes (norma de ordem pública).

O artigo 4º da Lei 8.078/90¹² estabelece uma Política Nacional das Relações de Consumo, ou seja, um programa de ações por parte de todos, de interesse público, com *objetivos* e *princípios* que servem como verdadeiro norte e contorno na aplicação e interpretação de todas as normas que compõem o sistema de proteção do consumidor.

A redação deste artigo (narrativo), estabelecendo objetivos-valores, princípios e redigido com cláusulas gerais, conceitos abertos e indeterminados (atendimento das necessidades dos consumidores, respeito e proteção à sua dignidade, saúde, segurança, proteção dos seus interesses econômicos e melhoria da sua qualidade de vida), traça a principiologia do microsistema de proteção, chamando a atenção para a necessidade de uma relação de transparência e de **harmonia** entre consumidor e fornecedor.

Pode-se afirmar, com tranquilidade, que o **equilíbrio** das relações de consumo, considerando que consumidores e fornecedores (elementos subjetivos da relação jurídica de consumo), ligados por um produto ou serviço (elementos objetivos), merecem e devem desfrutar de uma **relação harmônica**, representa o maior objetivo deste sistema de proteção do consumidor.

Importante deixar claro desde logo que mesmo sendo o **consumidor** considerado a parte vulnerável na relação jurídica de consumo, por certo que o fornecedor, igualmente merecedor de uma relação harmônica, tem reconhecida sua importância no mercado de consumo, assim como sua relevância na engrenagem propiciadora do desenvolvimento e crescimento econômico do país, a afastar as opiniões e críticas infundadas no sentido de que o sistema de proteção ao consumidor tem na figura do fornecedor o vilão, nada dispensando a ele, que não um sistema pesado de responsabilidade civil, penal e administrativa.

Nas palavras do jurista Sergio Cavalieri Filho:

¹² <https://bit.ly/330tXqi>.

Mas essa política Nacional de Consumo, convém ressaltar, embora inspirada na reconhecida necessidade de tutelar a parte mais fraca (vulnerabilidade) das relações de consumo, não tem caráter paternalista, tampouco de ilimitado favoritismo do consumidor. Essa é uma visão equivocada e que tem levado muitos a fazerem críticas infundadas ao Código, do tipo *elemento desestabilizador do mercado*, *ditadura do consumidor* etc. Não é bem assim. A política normativa traçada pelo CDC, afinada com os ditames da ordem econômica definida na Constituição, na realidade desenvolve um projeto de ação destinado a alcançar a harmonia das relações de consumo, conforme se depreende da parte final do citado art. 4º (*caput*) – “bem como transparência e harmonia das relações de consumo”.¹³

Portanto, ainda que tenha o consumidor como parte vulnerável na relação de consumo, o microsistema de proteção preocupa-se também com o fornecedor, o que se extrai justamente da tutela do equilíbrio das relações travadas em tal âmbito, valor que naturalmente alberga qualquer dos envolvidos nesse tipo de vínculo.

Diante disso e considerando que, assim como fez o Código Civil nas relações jurídicas disciplinadas por tal diploma¹⁴, o sistema brasileiro de proteção ao consumidor também elegeu a *boa-fé* como seu princípio basilar, tem-se que esta também cumprirá importante papel para o reajuste/resolução dos contratos impactados pela pandemia.

3. Harmonização dos interesses dos participantes da relação de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com o desenvolvimento econômico e tecnológico do país

Além da harmonia da relação entre consumidor e fornecedor ser um dos *objetivos* da Política Nacional das Relações de Consumo, ela

¹³ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de direito do consumidor*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 25.

¹⁴ “Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé”.

também é um dos *princípios* desta mesma polícia, conforme estabelecido na primeira parte, do inciso III do artigo 4º do CDC.¹⁵

Ao lado desta harmonização dos interesses dos participantes da relação de consumo, a *compatibilização da proteção do consumidor com o desenvolvimento econômico e tecnológico* do país (necessários), fundado nos preceitos estabelecidos pela ordem econômica (art. 170, CF), figura como outro princípio da Política Nacional das Relações de Consumo, sendo inclusive alçado por parte da doutrina como o princípio de maior importância.¹⁶

Por certo que somente por meio de relações jurídicas de consumo harmoniosas e de um sistema protetivo do consumidor em sintonia com o necessário crescimento econômico e tecnológico do país, com base na boa-fé e no equilíbrio destas relações, é que se estará confirmando os objetivos e princípios constitucionais estabelecidos para a proteção do consumidor e para o desenvolvimento econômico nacional: construção de uma sociedade livre, justa e solidária (art. 3º, I, CF), proteção do consumidor com *status* de direito fundamental (art. 5º, inciso XXXII); proteção do consumidor como um dos princípios da ordem econômica (art. 170, V, CF); garantia da livre concorrência e do livre exercício de qualquer atividade econômica (art. 170, IV e parágrafo único, CF).

Importante também ressaltar que a tutela do consumidor não se dissocia e tampouco se contrapõe aos princípios da ordem econômica, não representando desestímulo ou óbice àqueles que lançam bens e serviços no mercado de consumo, de reconhecida importância em uma economia de mercado livre, conforme já dito, em que os instrumentos de proteção (do consumidor, além da livre concorrência e do combate ao abuso econômico) também devem estar a serviço do crescimento econômico do país.

¹⁵ “Art. 4º [...] – III – harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores”.

¹⁶ MARÇAL, Sérgio Pinheiro. Código de defesa do consumidor: definições, princípios e o tratamento da responsabilidade civil. *Revista do Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 6, p. 98-108, abr.-jun. 1993.

Portanto, pode-se afirmar que na promoção da defesa do consumidor com base no equilíbrio das relações de consumo, no comércio justo, na confiança, transparência, e respeito também das relações comerciais, merecem máxima atenção na medida em que representam instrumentos necessários e capazes de fomentar o desenvolvimento econômico, tecnológico e social do país.

4. O tratamento dos contratos de consumo em situação de crise - boa-fé, equilíbrio contratual e legislação temporária

O Código de Defesa do Consumidor tem especial apreço à *proteção contratual do consumidor*, com destaque para a lealdade, transparência e equilíbrio nas relações entre fornecedor e consumidor. Anunciando uma *nova teoria contratual*, com base em novos paradigmas, inaugurada pela Lei 8.078/90, alguns estudiosos defendem, em razão desta proteção especial, a necessidade de uma revisão dos conceitos contratuais clássicos, tais como a autonomia da vontade, a força vinculante dos contratos e a relatividade das convenções (concepção social do contrato).¹⁷

Na esteira desta especial proteção, o artigo 4º, inciso III e artigo 51, inciso IV, ambos do CDC¹⁸, fazem expressa menção ao princípio da boa-fé objetiva, num claro movimento de substituição da visão individualista ou egoísta do contrato por uma visão social e solidária.

E na interpretação desses dispositivos legais, a conclusão é a de que são nulas as cláusulas contratuais que estabeleçam obrigações iníquas, abusivas, colocando o consumidor em desvantagem exagerada, sendo igualmente nulas as cláusulas incompatíveis com a boa-fé e à equidade, com destaque, neste ponto, para a *boa-fé objetiva* e para o *equilíbrio econômico do contrato*.

¹⁷ BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual do direito do consumidor. 8. ed. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2017, p. 405.

¹⁸ “Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: (...) IV – estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade”.

Pode-se afirmar, portanto, que a proteção contratual do CDC prevê hipóteses de modificação (alteração) do contrato, com mitigação ou relativização da força obrigatória dele (do *pacta sunt servanda*), diante de fatos supervenientes que tornem a obrigação assumida excessivamente onerosa, sem prejuízo, é claro, do interesse precípua na preservação e conservação dos contratos, sendo sua revisão, modificação ou rompimento, medidas de exceção, o que está reforçado hoje pela Lei 13.874/2019 (Lei da Liberdade Econômica)¹⁹.

Pois bem. Por certo que em nenhum lugar do planeta e nem mesmo no mais acertado e preciso estudo econômico projetado para o ano de 2020 poder-se-ia prever ou imaginar a presença e disseminação de um vírus (Covid-19) de forma rápida e sem dificuldades com fronteiras e distâncias.

Fugiu também de qualquer previsão um movimento capaz de afetar, de forma indistinta, os negócios jurídicos, contratos, as relações jurídicas privadas e públicas, inclusive as de consumo, impondo restrições, paralisações, alterações de planos, projetos, rompimento de compromissos assumidos, com impactos social, jurídico e econômico de extensão e gravidade desconhecidas.

Esta situação de calamidade pública que afetou, de forma generalizada, as relações de consumo, por razões extraordinárias e inéditas, agora exige (e continuará exigindo) soluções igualmente extraordinárias e inéditas na apreciação, interpretação e pacificação dos conflitos de consumo, tendo como norte e vetor o restabelecimento da harmonia e equilíbrio das relações de consumo em um novo e desconhecido cenário.

A proteção do consumidor, não se descuidando da sua vulnerabilidade, com base nos princípios da *boa-fé objetiva* e *equilíbrio contratual*, impõe, inexoravelmente, a consideração da própria sobrevivência econômica do fornecedor, lembrando que a harmonia desta relação está atrelada conseqüentemente ao *equilíbrio* dela, conforme critérios e princípios norteadores da Política Nacional das Relações de

¹⁹ “Art. 421. A liberdade contratual será exercida nos limites da função social do contrato” (Redação dada pela Lei nº 13.874, de 2019).

Parágrafo único. Nas relações contratuais privadas, prevalecerão o princípio da intervenção mínima e a excepcionalidade da revisão contratual. (Incluído pela Lei nº 13.874, de 2019.)

Consumo, dentre eles a compatibilização da proteção dos interesses dos participantes desta relação de consumo com o desenvolvimento econômico do país, conforme dito alhures.

O momento, por certo, exige dos sujeitos da relação de consumo o abandono da posição adversarial de outrora, impondo o dever de cooperação (bilateral) – necessariamente imbuídos de *boa-fé* – até porque não há espaço aqui para a discussão da *culpa*, conforme responsabilidade (objetiva) adotada pelo CDC, tampouco possibilidade para se estabelecer *nexo de causalidade* entre a conduta (ação) do fornecedor, com os prejuízos e danos suportados pelo consumidor neste momento de crise.

O caos e o abalo indistintos das relações de consumo em razão da pandemia mundial impõem a necessidade de se redesenhar este vínculo contratual (entre consumidores e fornecedores), em ambiente sem espaço para uma intervenção judicial voltada ou preocupada com a perenidade contratual das avenças (isto é, com a preservação dos contratos nas mesmas bases que celebrados), sem adaptação (ou modulação) para sistema atual à vista das circunstâncias extraordinárias experimentadas, sob pena de quebra e derrocada das condições necessárias para manutenção das atividades empresariais deste mesmo sistema.

A situação de onerosidade excessiva imposta aos fornecedores pela situação de calamidade pública, sem menosprezo aos prejuízos carreados aos consumidores, alerta para o perigo da ideia da manutenção dos contratos firmados (em outras circunstâncias), desafiando a justa equação, a tarefa do restabelecimento do equilíbrio econômico contratual, sob pena de o fornecedor sucumbir (e de forma irreversível) na sua iniciativa econômica ou atividade.

Nesta linha de pensamento e ainda que com sérias imprecisões e incompatibilidades com o microsistema de proteção ao consumidor, como, por exemplo, o reconhecimento do caso fortuito e da força maior como excludentes de responsabilidade nas relações de consumo, o Governo Federal editou a Medida Provisória 948/2020 dispondo sobre o cancelamento de serviços, reservas, eventos dos setores de turismo e cultura em razão do estado de calamidade pública, liberando o prestador de serviços do reembolso ao consumidor dos valores pagos pelos eventos cancelados (mediante determinadas condições), concedendo, alternativamente (na impossibilidade de ajuste), o prazo de doze meses para a devolução dos valores pagos.

A Medida Provisória 925/2020, por sua vez, tratou especificamente dos reembolsos de passagens aéreas adquiridas e não utilizadas (voos cancelados, aeroportos e fronteiras fechadas, hotéis fechados, etc.), concedendo também o prazo de doze meses para o fornecedor devolver os valores recebidos, ficando isentos os consumidores das penalidades contratuais no caso de aceitação de crédito para utilização no prazo de doze meses (remarcação de bilhetes aéreos), com repercussão em todos os contratos de transporte aéreo firmados até o dia 31 de dezembro de 2020.

E ainda, a Lei 14.010/2020, nominada como a Lei do Regime Jurídico Especial Transitório – RJET, em vigor desde o dia da sua publicação (10 de junho de 2020), estabeleceu tratamento diferenciado e transitório para algumas relações jurídicas de direito privado, reservando para as **relações jurídicas de consumo**, no seu artigo 8º, a suspensão do direito de arrendimento do consumidor previsto no artigo 49 do CDC, nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial (*delivery*), para produtos perecíveis, de consumo imediato e medicamentos, até o dia 30 de outubro de 2020.

5. Alteração das circunstâncias – “exceção da ruína”

A “exceção da ruína” surgiu no Direito alemão para aplicação no direito contratual. Com raízes na Idade Média, foi desenvolvida e aplicada pela jurisprudência alemã no período de grave crise econômica enfrentado após a Primeira Guerra Mundial.

O jurista português **Antônio Manuel da Rocha e Menezes Cordeiro** delineou a “exceção da ruína” em uma de suas obras, associando a *alteração das circunstâncias de fato*, com ideia de *equidade*, de tal modo que – ocorrendo alterações fáticas (mudanças da situação) – caso não obstada a execução do contrato (firmado em situações bem distintas), o devedor será levado à **ruína**, o que vale dizer que esta anormalidade (alteração das circunstâncias) tem efeito **liberatório** a ele (devedor).²⁰

²⁰ CORDEIRO, Antonio Menezes. *Da boa fé no direito civil*. Coimbra: Editora Almedina, 2007.

Além do efeito liberatório, a “exceção da ruína” também tem função *adaptadora*, na medida em que permite o ajustamento do vínculo contratual original às novas circunstâncias da realidade, preservando-se a relação jurídica (o contrato), sem riscos de quebra do sistema, da ruína do devedor, resultado que logicamente só será alcançado a depender da cooperação mútua entre os envolvidos.

De acordo com o jurista Bruno Miragem²¹, no Brasil, a “exceção da ruína” tem seu marco no direito do consumidor, ainda que extensível a todas as relações obrigacionais. Como desdobramento ou derivação da teoria da base objetiva do negócio jurídico, a “exceção da ruína”, segundo o mesmo jurista, tem como fundamento a boa-fé objetiva e está baseada nos deveres de lealdade e cooperação das partes contratantes, impedindo que em razão de alteração das circunstâncias (desde que objetivas e nunca subjetivas) o patrimônio de um dos contratantes seja sacrificado de forma tal que ele seja levado à ruína (falência).

E segue Bruno Miragem pontuando que:

Desse modo, a exceção da ruína caracteriza-se como uma espécie de exceção liberatória do devedor, impondo às partes um dever de adaptação do contrato às novas circunstâncias da realidade, com a finalidade de manter a relação jurídica sem a quebra do sistema, sendo exigível o dever de cooperação mútua para modificar o contrato de modo menos gravoso às partes. O recurso à exceção da ruína tem, contudo, caráter excepcional, justificando-se apenas quando seja cabalmente demonstrando que a manutenção do objeto da obrigação e a exigência de seu cumprimento nos termos em que ajustados originalmente, torna-se impossível sem a excessiva onerosidade para uma das partes, e o risco de ruína do próprio sistema contratual no qual se integra. Tem sido esta a tendência da jurisprudência brasileira no tema.

²¹ MIRAGEM, Bruno. *Direito civil, direito das obrigações*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

E quanto à jurisprudência, em julgamento recente, o colendo Superior Tribunal de Justiça, ao apreciar agravo interno no agravo interposto no Recurso Especial nº 1427846/SP que tratava de plano de saúde coletivo empresarial (relação jurídica de consumo), afastou a alegação de direito adquirido dos aposentados (e dependentes) ao regime de custeio vigente à época do contrato de trabalho, submetendo-os aos mesmos pagamentos e regras impostos aos beneficiários da ativa, mesmo que necessário um redesenho do sistema, como forma de evitar o colapso do plano de saúde (“exceção da ruína”).²²

6. Conclusões

A uma só voz não há quem discorde do fato de que o mundo mudou, alterando para rumos – até então desconhecidos – as relações sociais, familiares, negociais, em um cenário do qual não ficaram isentas as relações jurídicas de consumo.

Os hábitos de consumo, os produtos consumidos (antes e depois da pandemia), a forma de consumir e especialmente as incertezas, receios e inseguranças são uma realidade para o consumidor e fonte de preocupação e angústia para o fornecedor.

Chegará o momento em que a reação e movimentação legislativas, que culminaram com a edição de medidas provisórias e promulgação de leis federais estabelecendo regime jurídico transitório para as relações privadas, inclusive de consumo, baterão às portas do Poder Judiciário, que certamente será chamado a chancelar ou a rechaçar medidas e normas de direito material criadas em sentido diametralmente oposto ao microsistema de proteção ao consumidor, como, por exemplo, a criação de excludentes de responsabilidade em acréscimo às hipóteses previstas no capítulo da responsabilidade civil do CDC.

De um lado, estará o consumidor, que ao longo de décadas e especialmente após a Constituição Federal de 1988, conquistou seu reconhecimento como parte vulnerável na relação de consumo, e usufruindo de uma proteção de *status* constitucional, reivindicará a efetivação

²² <https://bit.ly/335SbPO>.

dos seus direitos básicos e, sobretudo, da proteção especial que lhe foi reservada no momento de contratar.

De outro, o fornecedor premido pelas suas dificuldades, dívidas e compromissos assumidos, clamará por uma justiça distributiva, sem o que sua própria subsistência estará em risco.

Ao Estado-juiz e aos operadores do Direito, neste cenário, recairá a desafiadora tarefa de inicialmente identificar nos sujeitos a boa-fé objetiva (bilateral), condição *sine qua non*, para, em seguida, identificar o novo equilíbrio desta relação contratual, alterada e desestabilizada pelas severas alterações das circunstâncias de outrora.

A harmonia desta relação entre consumidor e fornecedor, ou o restabelecimento dela, por sua vez, dependerá, de um lado, da compatibilização da proteção do consumidor com medidas propiciadoras e não impeditivas para o crescimento econômico do país, a impedir a ruína do fornecedor (que a ninguém interessa, tampouco ao consumidor), e de outro, o cuidado, respeito, reconhecimento e submissão às regras, vetores, comandos, princípios (e superprincípios), reunidos e sistematicamente organizados em uma lei (código), que há 30 anos habita e coabita harmonicamente no sistema jurídico, destacando-se pelo seu traço revolucionário, pela sua natureza cogente e sua função social.

Ao hermenêuta e ao Estado resta clara a proibição do retrocesso diante de recessões e crises econômicas, não se podendo negociar com direitos adquiridos. Assim à luz inclusive do princípio da proibição do retrocesso, ainda que em busca de soluções para a superação das dificuldades financeiras e econômicas, certamente cenário futuro dos sujeitos da relação de consumo, com especial gravidade para o caso do fornecedor, não poderá haver supressão de direitos conquistados pelo povo.

Referências

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 8. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017.

BRASIL. Câmara dos Deputados. Projetos buscam resguardar consumidor durante pandemia. *Agência Câmara de Notícias*, Brasília, DF, 9 abr. 2020. Disponível em: <https://bit.ly/2F6ekp4>. Acesso em: 21 jun. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Portal. *Superior Tribunal de Justiça*, Brasília, DF, 2020. Disponível em: <https://bit.ly/3bv1mx6>. Acesso em: 21 jun. 2020.

CAVALIERI FILHO, SERGIO. *Programa de direito do consumidor*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

CORDEIRO, António Menezes. *Da boa fé no Direito Civil*. Coimbra: Almedina, 2011.

CORDEIRO, António Menezes. *Tratado de Direito Civil IX*. Coimbra: Almedina, 2016.

FILOMENO, José Geraldo Brito. *Manual de direitos do consumidor*. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

FRAZÃO, Ana. *Impactos da covid-19 sobre os contratos empresariais*. AASP, São Paulo, 24 abr. 2020. Disponível em: <https://bit.ly/3gX7DCU>. Acesso em: 21 jun. 2020.

GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* *Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

MARÇAL, Sérgio Pinheiro. Código de defesa do consumidor: definições, princípios e o tratamento da responsabilidade civil. *Revista do Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 6, p. 98-108, abr.-jun. 1993.

MARQUES, Claudia Lima; BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz; LIMA, Clarissa Costa de. Exceção dilatória para os consumidores frente à força maior da pandemia de Covid-19: pela urgente aprovação do PL 3.515/2015 de atualização do CDC e por uma moratória aos consumidores. *Revista de Direito do Consumidor*, Brasília, DF, v. 129, p. 47-71, 2020. Disponível em: <https://bit.ly/2QYfRA7>. Acesso em: 21 jun. 2020.

MIRAGEM, Bruno. *Direito civil, direito das obrigações*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

NERY, Rosa Maria de Andrade; NERY JÚNIOR, Nelson. *Doutrinas essenciais, responsabilidade civil*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010. v. 4.

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

SCHULMAN, Gabriel. Covid-19: os contratos, a incerteza os desafios para a manutenção das empresas e a exceção da ruína. *Migalhas*, [s. l.], 6 abr. 2020. Disponível em: <https://bit.ly/2Zb1hd2>. Acesso em: 21 jun. 2020.

TARTUCE, Flávio. O coronavírus e os contratos – extinção, revisão e conservação – boa-fé, bom senso e solidariedade. *Migalhas*, [s. l.], 27 mar. 2020. Disponível em: <https://bit.ly/3bDAnzC>. Acesso em: 21 jun. 2020.