

O direito de arrependimento, a pandemia e a Lei 14.010/2020

Fernanda Henriques Gonçalves Zoboli
Juíza de Direito no Estado de São Paulo

Sumário: 1. Introdução; 2. Direito de arrependimento; 3. O comércio eletrônico e o direito de arrependimento; 4. Lei 14.010/2020; 5. O impedimento e a suspensão da decadência e a limitação temporal da Lei 14.010/2020; 6. Conclusão; Referências.

1. Introdução

A disseminação do coronavírus pelo território brasileiro, que levou à necessária adoção da quarentena, atingiu de forma direta as relações de consumo. E como todo momento excepcional a pandemia deve ser encarada, no que diz respeito ao Direito do Consumidor, levando-se em conta as especificidades do momento, considerando o fechamento do comércio, estabelecimentos e indústrias, bem como a reclusão dos consumidores às suas residências.

Se é certo que houve a diminuição do contato físico direto entre fornecedor e consumidor, houve também um incremento das compras via internet, com a celebração de contratos eletrônicos e a realização de entregas em domicílio.

Com isso, evidenciou-se o direito de arrependimento já previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe sobre a desistência do contrato, por parte do consumidor, no prazo de sete dias, a contar da assinatura do contrato ou do recebimento do produto, para as situações em que o negócio jurídico foi celebrado fora do estabelecimento comercial.

Antecipando os problemas que poderiam surgir com a pandemia, o senador Antônio Anastasia propôs o Projeto de Lei 1.179/2020, com o

intuito de regular as relações jurídicas de Direito Privado neste período extraordinário.

O Projeto converteu-se na Lei 14.010/2020, que entrou em vigor em 10 de junho de 2020, e, no que tange às relações de consumo, alterou as hipóteses para o exercício do direito de arrependimento, assim como permitiu o impedimento/suspensão do prazo de reflexão de sete dias.

No presente artigo, pretendemos realizar uma análise minuciosa do arrependimento e como ele deve funcionar, ao menos enquanto houver restrição de circulação de pessoas e da abertura de estabelecimentos, abordando algumas especificidades do comércio eletrônico.

2. Direito de arrependimento

O Código de Defesa do Consumidor é norma de ordem pública e de interesse social que advém da determinação constitucional para que o Estado promova a defesa do consumidor, art. 5º, XXXII, da Constituição Federal de 1988, reforçada pelo art. 170, V, e art. 48 das Disposições Transitórias.

As disposições constitucionais são diretrizes da solidariedade social que possuem reflexo direto na interpretação dos contratos, que passam a ser examinados, a partir da Constituição Federal de 1988, considerando-se a boa-fé objetiva, o equilíbrio econômico e a função social.

Nesse contexto, tendo em mente que os contratos de consumo são em sua maioria de massa, com cláusulas previamente estabelecidas pelos fornecedores, o consumidor passa a ser encarado como polo vulnerável nas relações contratuais e, para a efetivação da sua proteção, é preciso garantir a igualdade entre os sujeitos da relação, o que deve abranger tanto o âmbito formal quanto o material.

Dessa forma, foi necessário que o Código de Defesa do Consumidor reconhecesse como ponto de partida a vulnerabilidade do consumidor, que vem expressa no artigo 4º, inciso I, e que pode ser de três tipos: técnica, fática e jurídica.

Como ensina Cláudia Lima Marques,¹ a vulnerabilidade técnica é presumida para o consumidor não profissional e diz respeito à ausência de conhecimentos específicos sobre o produto ou serviço negociado. A vulnerabilidade fática está relacionada à desproporção de recursos intelectuais e econômicos. Por fim, a vulnerabilidade jurídica ou científica é a falta de conhecimentos jurídicos, de contabilidade ou de economia.

Foi considerando a vulnerabilidade e a possibilidade de o consumidor ser influenciado e realizar compras de maneira irrefletida, por impulso, ou sem o devido conhecimento do produto, que o CDC estabeleceu o direito a desistir dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial. Assim dispõe o artigo 49:

Art. 49. 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. Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Como podemos observar, o direito à desistência não está condicionado a nenhum vício ou defeito do produto ou serviço, bastando que o consumidor manifeste a vontade de exercê-lo dentro do prazo de sete dias da assinatura ou do recebimento, o que ocorrer por último.

Uma vez exercido o direito ao arrependimento, o CDC assegura ao consumidor a devolução integral e atualizada de todos os valores pagos. É importante destacar, entretanto, que além de devolver os valores, conforme previsto no parágrafo único do artigo 49, o fornecedor também está obrigado a arcar com os custos para devolução do produto. Assim decidiu o Superior Tribunal de Justiça no REsp 1.340.604:

¹ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman Vasconcellos e; MIRAGEM, Bruno, *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

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. Assim, todo e qualquer custo realizado pelo consumidor deve ser ressarcido, voltando ao status quo ante. Salienta-se que 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 atualmente.²

Quanto ao consumidor, além de observar o prazo para arrependimento, também deverá, em observância à boa-fé, conservar o produto nas mesmas condições em que recebeu, sob pena de se ver obrigado a compensar o fornecedor, na parte em que danificou o bem.

Tema controverso é o que diz respeito à eficácia do contrato enquanto não superado o prazo do artigo 49 do CDC. Abordando o tema, Cláudia Lima Marques³ enumera três hipóteses possíveis. Na primeira, o contrato ficaria com a eficácia suspensa até o fim do prazo, quando o fornecedor poderia exigir o pagamento. Na segunda, o contrato seria imediatamente eficaz, e o arrependimento seria semelhante a uma condição resolutiva, que extinguiria o vínculo contratual. Finalmente, como terceira opção, o artigo 49 do CDC seria uma nova causa de resolução do contrato, que operaria de pleno direito, exigindo a simples manifestação da vontade. A autora conclui que a última hipótese é a que mais se amolda ao sistema de defesa do consumidor.

² Superior Tribunal de Justiça, 2ª Turma, Recurso Especial nº 1.340.604, Estado do Rio de Janeiro x TV Sky Shop S.A., relator Ministro Mauro Campbell Marques, Brasília, DJ de 15 de agosto de 2013.

³ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman Vasconcellos e; MIRAGEM, Bruno, *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

Seguindo o mesmo caminho, Cavalieri Filho ensina que o direito de arrependimento é um direito potestativo do consumidor, que pode ser manifestado sem qualquer justificativa, ao qual o fornecedor está submetido.⁴

Ricardo Dal Pizzol, aprofundando o exame da matéria, também defende que o direito de arrependimento é um direito potestativo e prossegue:

Trata-se de um direito potestativo do consumidor, ao qual corresponde, portanto, uma sujeição do fornecedor, que nada pode fazer para se opor à desistência formulada. Os direitos potestativos são poderes que a lei confere aos seus titulares de influírem, com uma declaração de vontade unilateral de sua parte, na esfera jurídica de outro agente, ao qual resta apenas sujeitar-se aos seus efeitos. Diferem dos direitos subjetivos, na medida em que a estes contrapõe-se não uma sujeição, mas uma prestação do devedor, que pode ser positiva (um dar ou fazer), como nos direitos de crédito, ou negativa (um abster-se), como nos direitos reais 10. Sendo o direito de arrependimento do art. 49 do CDC um direito potestativo, o prazo para seu exercício, de sete dias, só pode ter natureza decadencial, conforme o critério estabelecido pelo Professor Agnelo Amorim Filho.⁵

Sendo o direito potestativo, portanto, o prazo para o seu exercício é decadencial,⁶ deve ser contado em dias corridos e só pode ser suspenso de forma excepcional.

⁴ CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

⁵ PIZZOL, Ricardo Dal. Comércio eletrônico e direito de arrependimento: aplicabilidade do art. 49 à compra de passagens aéreas pela internet. *Cadernos Jurídicos da Escola Paulista da Magistratura*, São Paulo, n. 49, p. 139-164, 2019, p. 142.

⁶ José Carlos Moreira Alves, discorrendo sobre a decadência, afirma: “Com efeito, ocorre a decadência quando um *direito potestativo* não é exercido, extrajudicialmente ou judicialmente (nos casos em que a lei – como sucede em matéria de anulação, desquite etc. – exige que o direito de anular, o direito de desquitar-se possa ser exercido em Juízo, ao contrário, por exemplo, do direito de resgate, na retrovenda, que se exerce extrajudicialmente), dentro do prazo para exercê-lo, o que provoca a decadência desse direito potestativo. Ora, os direitos potestativos são direitos sem

3. O comércio eletrônico e o direito de arrependimento

O comércio eletrônico, embora não seja a única forma de contratação que envolva a entrega de produtos em domicílio, sem dúvida é a mais importante delas na atualidade.

Conceituando esse tipo de negociação contratual, Gilberto Marques Bruno aduz que pode ser entendido como “uma modalidade de compra a distância, consistente na aquisição de bens e/ou serviços, através de equipamentos eletrônicos de tratamento e armazenamento de dados, nos quais, são transmitidas e recebidas informações”.⁷

Cláudia Lima Marques define o comércio eletrônico como aquele “realizado através de contratações a distância, por meios eletrônicos (e-mail etc.), por internet (on-line) ou por meios de telecomunicações de massa (telemarketing, TV, TV a cabo etc.)”.⁸

Como vimos, a redação do artigo 49 do CDC assegura o direito de arrependimento pela compra por telefone ou a domicílio. A maioria da doutrina considera que a enumeração foi meramente exemplificativa e que pode ser somada às modalidades de contratação mencionadas, aquelas feitas por mala direta, reembolso postal, catálogo e via internet.

No entanto, não se pode ignorar a existência de corrente minoritária que defende que a compra via internet implicaria uma “visita virtual” ao estabelecimento, afastando a aplicação do artigo 49.

Felizmente, dada a importância do comércio eletrônico, a jurisprudência tem adotado o posicionamento de que a ele se aplica o direito de arrependimento.

pretensão, pois são insusceptíveis de violação, já que a eles não se opõe um dever de quem quer que seja, mas uma sujeição de alguém (o meu direito de anular o negócio jurídico não pode ser violado pela parte a quem a anulação prejudica, pois esta está apenas sujeita a sofrer as consequências da anulação decretada pelo juiz, não tendo, portanto, dever algum que possa descumprir)”. ALVES, José Carlos Moreira. *A parte geral do Projeto de Código Civil brasileiro*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 161.

⁷ ALBERTIN, Alberto Luiz. *Comércio eletrônico: modelo, aspectos e contribuições de sua aplicação*. 2. ed. atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2000, p. 23.

⁸ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman Vasconcellos e; MIRAGEM, Bruno, *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 1283.

A divergência parece ter sido superada com a edição do Decreto 7.962/2013, que dispôs sobre a contratação no comércio eletrônico, esmiuçando o direito à informação, o atendimento facilitado ao consumidor e o direito de arrependimento.

As compras *on-line* têm crescido a cada dia e certamente terão uma expansão acelerada como efeito da pandemia. Com isso, diversos consumidores, que até então optavam pela negociação presencial, terão como única possibilidade de aquisição de produtos ou serviços a internet, evidenciando a sua vulnerabilidade, posto que, ainda não acostumados com esse tipo de contratação, poderão se enganar quanto à qualidade, quantidade e adequação dos produtos.

Tal fato, somado às agressivas e avançadas técnicas de *marketing on-line*, reforça a importância do prazo de reflexão, não havendo sentido na interpretação da norma protecionista em desfavor do consumidor, sob pena de perda da sua eficácia.

De forma acertada, Cláudia Lima Marques ressalta que, por meio do comércio eletrônico, todas as técnicas de contratação de massa podem se reunir:

aqui temos um outro tipo de contrato pós-moderno, em que a impessoalidade é elevada a graus antes desconhecidos e no qual todas as técnicas de contratação de massa se reunirão: do contrato de adesão, das condições gerais dos contratos, ao marketing agressivo, à catividade do cliente, à internacionalidade intrínseca de muitas relações, à distância entre fornecedor e consumidor.⁹

No Decreto 7.962/2013 encontra-se destacado o dever da informação, que deve ser ainda mais completa diante da impossibilidade de o consumidor analisar diretamente o produto nas compras a distância.

⁹ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman Vasconcellos e; MIRAGEM, Bruno, *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 1283.

O direito à informação está previsto originalmente no artigo 6º, inciso III, do CDC¹⁰ e exige que o fornecedor apresente informação correta, clara, precisa e ostensiva, tanto na fase pré-contratual, quanto nas fases contratual e pós-contratual. A intenção é que o déficit informacional do consumidor seja suprido, a fim de que realize uma compra consciente, adequada às suas expectativas.

Considerando que a informação nunca será completamente adequada nos contratos celebrados a distância, bem como a possibilidade da realização de *marketing* agressivo por parte dos fornecedores, o Decreto 7.962/2013 tratou do direito de arrependimento no artigo 5º, que dispõe sobre a necessidade de o consumidor ser informado sobre as formas para o exercício do direito e assegura que deverá ser disponibilizada para o arrependimento a mesma ferramenta utilizada para a compra, sem prejuízo de outras.

4. Lei 14.010/2020

Superada a questão da abrangência do direito de arrependimento, passaremos ao exame da Lei 14.010/2020, que foi publicada e entrou em vigor em 10 de junho de 2020, a qual trata do Regime Jurídico Emergencial e Transitório das relações jurídicas de Direito Privado (RJET) no período da pandemia do coronavírus.

O objetivo da lei, como bem destacado pela senadora Simone Tebet, “é conciliar interesses para, de um lado, prestigiar a manutenção das relações jurídicas de Direito Privado e, de outro, permitir ajustes necessários à proteção das pessoas mais vulneráveis e à viabilização de cumprimento de prazos”¹¹ durante o período da pandemia.

¹⁰ “Art. 6º 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; (Redação dada pela Lei 12.741, de 2012)”.

¹¹ TEBET, Simone. Parecer nº , de 2020. Do Plenário, sobre o Projeto de Lei (PL) nº 1.179, de 2020, que dispõe sobre o Regime Jurídico Emergencial e Transitório das relações jurídicas de Direito Privado (RJET) no período da pandemia do Coronavírus (Covid-19). Brasília, DF: Senado Federal, 2020. Disponível em: <https://bit.ly/33Eckbt>. Acesso em: 12 jun. 2020.

No tópico que trata especificamente das relações de consumo, a Lei dispõe que fica suspensa a aplicação do artigo 49 do CDC na hipótese de entrega domiciliar de produtos perecíveis ou de consumo imediato e de medicamentos, até 30 de outubro de 2020.

Inicialmente, o Projeto de Lei 1.179/2020, apresentado pelo senador Antônio Anastasia, previa a suspensão do prazo de reflexão para todos os produtos ou serviços entregues em domicílio.

Há quem defenda que a redação original do PL 1.179/2020 vinha em boa hora, sustentando que a pandemia deixa tanto fornecedores quanto consumidores vulneráveis, afastando a necessidade de proteção destes em detrimento daqueles.

Para nós, se o objetivo da lei era proteger vulneráveis, andou mal o projeto inicial ao determinar a suspensão do direito de arrependimento.

Ocorre que, se de um lado haverá um aprofundamento da crise econômica, de outro os fornecedores que conseguirem se adaptar ao comércio eletrônico poderão sair-se bem da situação, diminuindo custos com estabelecimentos e aumentando as vendas *on-line*. Disso decorre que permanece a desigualdade que justifica o reconhecimento da posição vulnerável do consumidor. Com isso, entendemos que em um momento de intensificação das transações eletrônicas, a proteção legal ao consumidor deve ser reforçada.

Não por acaso, foram propostas sete emendas ao dispositivo, como destacado no parecer da senadora relatora, que apresentou projeto substitutivo:

As Emendas nºs 41, do Senador José Serra, e 46, da Senadora Soraya Thronicke, sugerem que se preveja um detalhamento do art. 8º. Quer-nos, porém, parecer que o objetivo é focar em casos específicos de aquisições. Antes de tudo, sempre é bom lembrar que o direito de arrependimento assegurado ao consumidor em compras a distância foi uma notável conquista histórica e ela deve ser prestigiada. Não estamos aqui, de modo algum, a revogá-lo! Entretanto, tendo em vista a proibição de atendimento presencial das lojas em razão da pandemia, muitas delas tiveram de passar a

fornecer serviços de delivery. É importante deixar claro que, no caso de compra de produtos essenciais (como alimentos, remédios etc.) por meio de delivery, o consumidor não haverá de aguardar 7 dias para manifestar seu arrependimento, especialmente porque, no momento em que o consumidor recebe a mercadoria das mãos do entregador, ele poderá se recusar a concretizar a venda se verificar alguma imperfeição no produto. A redação do art. 8º, porém, merece ser aprimorada. Propomos aqui emenda para tanto e, por consequência, as Emendas nºs 41, do Senador José Serra, 46, da Senadora Soraya Thronicke, 54, do Senador Arolde de Oliveira, 61, do Senador Rogério Carvalho, 72, do Senador Fabiano Contarato, 74, do Senador Chico Rodrigues, 77, do Senador Rodrigo Cunha, são parcialmente acatadas.¹²

Se o intuito da Lei é proteger vulneráveis, o consumidor deveria ter a proteção ampliada e não restringida, posto que a pandemia apenas acentua a sua vulnerabilidade.

Além disso, é preciso destacar que o prazo de reflexão é benéfico também para os fornecedores, enquanto traz segurança para o comércio eletrônico e incentiva o aumento do consumo por esta via. O consumidor confiante consumirá mais, num ciclo de retroalimentação.

Acertadamente, a nosso ver, o Senado acabou por aprovar o projeto substitutivo e o artigo 8º foi sancionado para suspender o prazo de reflexão apenas em relação aos produtos perecíveis ou de consumo imediato e medicamentos, quando realizada entrega domiciliar.¹³

A restrição ao prazo de reflexão para produtos perecíveis ou de consumo imediato pode ser justificada pela impossibilidade de o

¹² TEBET, Simone. Parecer nº , de 2020. Do Plenário, sobre o Projeto de Lei (PL) nº 1.179, de 2020, que dispõe sobre o Regime Jurídico Emergencial e Transitório das relações jurídicas de Direito Privado (RJET) no período da pandemia do Coronavírus (Covid-19). Brasília, DF: Senado Federal, 2020. Disponível em: <https://bit.ly/33Eckbt>. Acesso em: 12 jun. 2020.

¹³ “Art. 8º 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.”

consumidor manter a sua integridade, tal qual tenha recebido, pelo prazo de sete dias, o que, por si só, já impediria o exercício do direito.

Em relação aos medicamentos, também foi correta a previsão, uma vez que não poderão ser revendidos depois de acondicionados no domicílio de um consumidor, mesmo em períodos anteriores ou posteriores à pandemia.

Destacamos que a devolução, para estes produtos, fica impedida apenas se fundamentada no artigo 49, o qual não exige nenhuma justificativa por parte do adquirente. Permanecem as demais formas de proteção ao consumo, tal como a responsabilidade do fornecedor por vício ou defeito do produto ou serviço, bem como não se estende às situações em que se constatar a publicidade enganosa, vedada pelo art. 37 da Lei 8.078/90.

5. O impedimento e a suspensão da decadência e a limitação temporal da Lei 14.010/2020

A Lei 14.010/2020 entrou em vigor somente em 10 de junho de 2020, mas tutela as relações jurídicas estabelecidas desde o dia 20 de março de 2020, como expressamente consta no artigo 1º, parágrafo único.¹⁴

Outro marco temporal interessante é o prazo final para que as suas disposições tenham validade, qual seja, 30 de outubro de 2020, quando se espera que o coronavírus e seus efeitos já estejam controlados.

O artigo 3º¹⁵ assegura o impedimento e a suspensão dos prazos prescricionais e decadenciais a partir da entrada em vigor da Lei, até o marco de 30 de outubro.

¹⁴ “Art. 1º Esta Lei institui normas de caráter transitório e emergencial para a regulação de relações jurídicas de Direito Privado em virtude da pandemia do coronavírus (Covid-19). Parágrafo único. Para os fins desta Lei, considera-se 20 de março de 2020, data da publicação do Decreto Legislativo nº 6, como termo inicial dos eventos derivados da pandemia do coronavírus (Covid-19).”

¹⁵ “Art. 3º 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. § 1º Este artigo não se aplica enquanto perdurarem as hipóteses específicas de impedimento, suspensão e interrupção dos prazos prescricionais previstas no ordenamento jurídico nacional. § 2º Este artigo aplica-se à decadência, conforme ressalva prevista no art. 207 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil)”.

Parece-nos que está neste artigo 3º o principal benefício da nova lei aos consumidores. Isso porque, como discorreremos no tópico anterior, o prazo de reflexão é decadencial e, portanto, está sujeito à nova modalidade de impedimento/suspensão criada.

Considerando a redução da mobilidade dos consumidores e todas as dificuldades que podem dela surgir para o exercício do direito de arrependimento, é imprescindível que o prazo fique impedido/suspensão, permitindo ao consumidor preservar a sua saúde e não se expor ao vírus ao sair de casa para realizar a devolução dos produtos.

A própria manifestação em si do arrependimento pode ser prejudicada, em especial com o advento da Portaria 156 do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que suspende o tempo máximo para o contato direto com o atendente no Serviço de Atendimento ao Consumidor, o que pode acarretar horas de espera ao telefone, simplesmente para exercer o direito previsto no artigo 49.

Assegurada, portanto, a paralisação na contagem do prazo de reflexão, cabe advertir que o consumidor deverá observar a boa-fé e manter o produto nas condições em que recebeu, na medida do possível, sob pena de ser obrigado a ressarcir o fornecedor por eventuais danos.

Tendo em vista que a suspensão do prazo decadencial só foi estabelecida a partir da entrada em vigor da Lei, como ficam as situações em que o contrato foi celebrado no seu período de tutela, a partir de 20 de março de 2020, e a assinatura ou recebimento ocorreu até sete dias antes da entrada em vigor da lei?

Para tais situações, o prazo não estaria suspenso? O consumidor teria de expor-se ao risco de contaminação pelo coronavírus para efetuar a devolução do produto? A resposta que mais nos parece adequada é que a suspensão deve ser concomitante ao início dos efeitos da pandemia. De nada adianta tutelar os direitos consumeristas, sob a justificativa de proteger vulneráveis em momento de crise, se os seus efeitos apenas se iniciarem três meses após o começo da pandemia.

Discorrendo sobre o tema da prescrição e da decadência no período anterior à Lei 14.010/2020, Pablo Stolze Gagliano e Carlos Eduardo Elias de Oliveira defendem a aplicação do princípio *contra non valentem agere non currit praescriptio*:

Indaga-se: para o período anterior à entrada em vigor da Lei do RJET, é possível defender uma paralisação específica dos prazos prescricionais?

Entendemos que sim, a depender do caso concreto, com base no princípio do ‘contra non valentem agere non currit praescriptio’ [14]. Não se ignora que há quem defenda que as hipóteses de suspensão e impedimento da prescrição estão arroladas taxativamente na lei (‘*numerus clausus*’), mas o próprio STJ admite outras situações de paralisação dos prazos mesmo sem previsão legal, a exemplo da Súmula nº 229/STJ (‘O pedido do pagamento de indenização à seguradora suspende o prazo de prescrição até que o segurado tenha ciência da decisão’)[15]. No caso da pandemia do coronavírus, é razoável considerar que, a partir de 3 de fevereiro de 2020 (data da Portaria GM/MS nº 188/2020), já se pode presumir que a pandemia já impunha dificuldades para os titulares de direitos violados adotarem atos de cobrança, a bloquear a fluência do prazo prescricional, salvo prova em contrário no caso concreto[16]. Antes de 3 de fevereiro de 2020, apesar de os rumores acerca do perigo da Covid-19 já estarem ecoando no Brasil, não é razoável entender que tenha havido obstáculos ao titular do direito para formular a sua respectiva pretensão em juízo, salvo prova contrária no caso concreto (ex.: o titular do direito estava retido na Cidade de Wuhan em janeiro de 2020 sem poder voltar ao Brasil para cobrar a satisfação de seu direito).¹⁶

O princípio mencionado pelos autores indica que a prescrição e a decadência não começam a correr se a pretensão não puder ser exercida, no caso em questão, em razão da Covid-19.

Nesse sentido, é válido concluir que o prazo decadencial estaria suspenso ao menos desde a declaração da pandemia pela OMS, em 11

¹⁶ GAGLIANO, Pablo Stolze; OLIVEIRA, Carlos Eduardo Elias de. Comentários à Lei da Pandemia (Lei 14.010/2020). *Jusbrasil*, [S. l.], 2020. Disponível em: <https://bit.ly/33EdB78>. Acesso em: 15 jun. 2020.

de março de 2020. Com a ressalva de que nestas situações o fornecedor poderá comprovar que o consumidor poderia ter exercido seu direito de arrependimento normalmente.

6. Conclusão

A nosso ver, a Lei 14.010/2020 pouco impacto terá em relação à suspensão do prazo de reflexão para produtos perecíveis ou de consumo imediato e medicamentos, visto que mesmo antes da pandemia a devolução deste tipo de produto sempre foi realizada por motivos diversos, tais como vícios de qualidade ou quantidade, diante da impossibilidade de conservação pelos consumidores pelo prazo de sete dias e de revenda pelos fornecedores.

Por outro lado, foi muito importante a previsão de impedimento/suspensão dos prazos decadenciais. O direito de arrependimento encontra-se prejudicado, seja pela impossibilidade de o consumidor se dirigir a uma loja física, o que facilita o diálogo com o fornecedor e a possibilidade de eventual troca de produto por outro que melhor lhe satisfaça, seja pela necessidade de resguardar a sua saúde, evitando a sua exposição ao coronavírus em caso de o meio de devolução do produto ser feito por meio do correio, ou até mesmo pela dificuldade em estabelecer contato com o fornecedor via SAC.

Por fim, destacamos que mesmo com o prazo suspenso/impedido, o adquirente poderá contatar o fornecedor para exercício do seu direito de arrependimento antes de 30 de outubro de 2020, caso tenha interesse em receber a devolução imediata de seu dinheiro e/ou não tenha condições de manter o produto em sua residência.

Nesta última hipótese, e em tempos de restrição à circulação, cabe ao fornecedor facilitar a devolução dos produtos, oferecendo a mesma forma de retirada que foi utilizada para a entrega do bem. Se houve a entrega via correio, por exemplo, o fornecedor deverá possibilitar o recolhimento em domicílio, que é oferecido pela ECT.

Diante das inúmeras variáveis que podem surgir com a pandemia, caberá aos consumidores e fornecedores estabelecerem um diálogo fundado na boa-fé para a obtenção da solução de conflitos sem a necessidade de recorrer ao Poder Judiciário. Caso a judicialização seja

inevitável, restará aos operadores do direito considerar o caso concreto sempre sob a perspectiva da excepcionalidade do momento que estamos vivendo, sem se distanciar dos princípios inerentes às relações de consumo e considerando a vulnerabilidade do consumidor.

Referências

ALBERTIN, Alberto Luiz. *Comércio eletrônico: modelo, aspectos e contribuições de sua aplicação*. 2. ed. atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2000.

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

BRASIL. Constituição de República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Decreto nº 7.962, de 5 de março de 2013. Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 15 mar. 2013.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, n. 8, p. 1, 11 jan. 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). *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 12 jun. 2020.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 12 set. 1990.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

GAGLIANO, Pablo Stolze; OLIVEIRA, Carlos Eduardo Elias de. Comentários à Lei da Pandemia (Lei 14.010/2020). *Jusbrasil*, [S. l.], 2020. Disponível em: <https://bit.ly/33EdB78>. Acesso em: 15 jun. 2020.

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman Vasconcellos e; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

MOREIRA ALVES, José Carlos. *A parte geral do Projeto de Código Civil brasileiro*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

PIZZOL, Ricardo Dal. Comércio eletrônico e direito de arrependimento: aplicabilidade do art. 49 à compra de passagens aéreas pela internet. *Cadernos Jurídicos da Escola Paulista da Magistratura*, São Paulo, n. 49, p. 139-164, 2019.

TARTUCE, Flávio. *Manual de direito civil*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2013.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. 7. ed. São Paulo: Método, 2018.

TEBET, Simone. *Parecer nº , de 2020*. Do Plenário, sobre o Projeto de Lei (PL) nº 1.179, de 2020, que dispõe sobre o Regime Jurídico Emergencial e Transitório das relações jurídicas de Direito Privado (RJET) no período da pandemia do Coronavírus (Covid-19). Brasília, DF: Senado Federal, 2020. Disponível em: <https://bit.ly/33Eckbt>. Acesso em: 12 jun. 2020.