

EQUILÍBRIO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DURANTE A PANDEMIA: UMA ANÁLISE SOBRE OS DIREITOS DE DESISTÊNCIA, REVISÃO CONTRATUAL E NEGATIVAÇÃO DOS CONSUMIDORES

EDUARDO ALTOMARE ARIENTE¹

BRENDA ARIELE MUNHOZ²

MARIA BEATRIZ LOPES LELLIS³

SUMÁRIO: INTRODUÇÃO. 2. ASPECTOS DA PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS E O DIREITO DO CONSUMIDOR. 3. DIREITO DO CONSUMIDOR: OBJETIVOS E CARACTERÍSTICAS PRINCIPAIS. 3.1. Peculiaridades dos contratos de consumo. 4. REPENSANDO O DIREITO DE DESISTÊNCIA NA PANDEMIA. 5. ANÁLISE DAS MEDIDAS DE SOCORRO AO SETOR PRIVADO EM FUNÇÃO DA PANDEMIA DO COVID-19. 5.1. Lei 14.034/20, de socorro ao setor aéreo 5.2. Lei 14.046/20 - Cancelamento de serviços, reservas e de eventos do setor de turismo e cultura. 5.3. PL 675/2020 Suspensão temporária da negativação de consumidores. CONSIDERAÇÕES FINAIS . REFERÊNCIAS FINAIS

¹ Doutor em Direito pela USP. Universidade Presbiteriana Mackenzie-SP.

² Bacharel em Direito na Universidade Presbiteriana Mackenzie.

³ Bacharel em Direito na Universidade Presbiteriana Mackenzie (2020).

RESUMO: O presente artigo busca analisar os impactos da Pandemia do COVID-19 nos direitos de revisão contratual e de desistência, previstos nos arts. 6º, inciso V e 49, ambos do Código de Defesa do Consumidor. A situação proporcionada pela pandemia, de além de suscitar uma crise econômica sem precedentes, favorece a aquisição de produtos e de serviços menos refletido. Além disso, a pandemia pode ser considerada juridicamente força maior e fato superveniente à celebração do contrato. Sem ignorar as dificuldades extremas pelas quais estão passando os comerciantes, sobretudo os de pequeno porte, tampouco o princípio da harmonia que deve nortear as relações de consumo, conclui-se que a pandemia justifica dilação dos prazos para pagamento sem incorrer em mora, restrições temporárias à negativação, ampliação da possibilidade de desistência para algumas contratações presenciais e maior abertura para revisão contratual. Os resultados apresentados tiveram por base a pesquisa bibliográfica e documental na área do direito e da saúde pública.

PALAVRAS-CHAVE: Direito do consumidor. Contratos de consumo. Direito de desistência, Pandemia.

BALANCE OF CONSUMER RELATIONS DURING THE PANDEMIC: AN ANALYSIS ON THE RIGHTS OF WITHDRAWAL, CONTRACTUAL REVIEW AND CONSUMER NEGATIVATION

ABSTRACT: This paper aims to analyze the impacts of the COVID-19 Pandemic on contract review and withdrawal rights, provided for in arts. 6, items V and 49, both of the Consumer Protection Code. The situation provided by the pandemic, in addition to causing an unprecedented economic crisis, favors the acquisition of less reflected products and services. In addition, the pandemic can be considered legally force majeure and a supervening fact to conclude the contract. Without ignoring the extreme difficulties that merchants are experiencing, especially small businesses, nor the principle of harmony that should guide consumer relations, it is concluded that the pandemic justifies the extension of payment terms without incurring arrears, temporary restrictions to credit restrictions, expansion of the possibility of withdrawal for some face-to-face hiring and greater openness to contractual review. The results presented were based on bibliographic and documentary research in the area of law and public health.

KEYWORDS: Consumer law. Consumer contracts. Right of withdrawal. Pandemic.

INTRODUÇÃO

A pandemia da COVID-19 ensejou provações para a população civil poucas vezes vistas na história da humanidade. As consequências desse problema, do ponto de vista sanitário, econômico e social, talvez somente possam ser mensuradas adequadamente daqui a alguns anos. Quedas drásticas do PIB, aumento do desemprego e da concentração de renda, apesar de penosos, talvez sejam os menores dos problemas, considerando a quantidade expressiva de óbitos ocorridos em razão dessa doença.

O confinamento das pessoas e a falta de perspectiva de retorno às atividades habituais a curto prazo agravou problemas de ansiedade, depressão, consumo de medicamentos controlados e de álcool em ambiente doméstico.⁴ Assim, talvez seja correto supor que o discernimento de número expressivo de pessoas, em tempos de pandemia, não esteja operando em sua plenitude.

Na teoria civil tradicional, os contratos são baseados no elemento vontade livre e consciente de comercializar bens e serviços. O ato de contratar foi considerado, por muito tempo, segundo as teorias mais antigas, decorrência da liberdade e da afirmação do indivíduo diante de intervenções indevidas do Estado nos assuntos e negócios de natureza privada. Com o passar do tempo, o contrato passou a ser instrumento jurídico mais social, vinculado a uma série de imposições cogentes e de feição mais equitativa⁵.

A partir da chamada constitucionalização do direito civil, ocorrida no Brasil sobretudo pós 1988 e também da edição do Código de Defesa do Consumidor, ocorrida em 1990, passou-se a admitir maior dirigismo estatal destinada à regulação dos contratos privados.⁶

O governo brasileiro, com certos atropelos, vêm adotando algumas políticas para amenizar os prejuízos econômicos às empresas.⁷ Entre elas,

⁴ PURCHIO, Luisa. **A doença do medo**. Portal Terra - ISTOÉ. 27 mar. 2020. Disponível em: <<https://istoe.com.br/a-doenca-do-medo/>>. Acesso em 08/11/2020.

⁵ MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo, RT, 2016, p. 59

⁶ GRINOVER, Ada Pellegrin et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 517

⁷ MELO, Karine. **Pandemia: micro e pequenos afirmam que crédito não tem chegado**. Agência EBC. Fonte: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2020-07/pandemia-micro-e-pequenos-afirmam-que-credito-nao-tem-chegado>. Acesso em 08/09/2020; AGÊNCIA SENADO. **Pandemia revela**

podemos citar o auxílio emergencial às pequenas e médias empresas, o regime jurídico especial decorrente da pandemia, novas regras para cancelamento de shows e eventos, bem como medidas de socorro ao setor aéreo. O problema é que tais medidas parecem estar calcadas, ao menos em parte, na retirada direitos dos consumidores, especialmente o de solicitar a devolução imediata das quantias pagas em razão do cancelamento do serviço. A única proposta intencionada a beneficiar consumidores, o P.L. 675/2020, a respeito de impedimento de negativação de consumidores, durante a pandemia, foi aprovada pelo Congresso, mas vetada pelo Presidente da República.⁸

Importante considerar que a pandemia não atingiu igualmente as diferentes classes sociais. A população mais pobre e endividada, geralmente tende a piorar de situação. Na visão de Cláudia Lima Marques, Káren Bertoncele e Clarissa Costa de Lima:

[...] a crise atingirá mais fortemente os grupos vulneráveis da população, a exemplo dos trabalhadores informais, idosos e pessoas de baixa renda. Aqueles que já se encontravam inadimplentes, mais de 60 milhões de brasileiros, o equivalente a 40% da população adulta – número superior à população da Itália –, enfrentarão mais um grande obstáculo para a reestruturação das suas dívidas.⁹

Diante desse cenário, o problema de pesquisa que buscamos responder é o seguinte: considerando o princípio do equilíbrio que deve nortear as relações de consumo, em particular durante a pandemia do COVID-19, justifica-se permitir

dificuldade no acesso ao crédito, diz presidente do BNDES. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2020/06/16/pandemia-revela-dificuldade-no-acesso-ao-credito-diz-presidente-do-bndes>. Acesso em 08/11/2020; LIS, Laís. **Dificuldade de acesso de micro e pequenas empresas ao crédito é preocupante, diz ministro do TCU.** Fonte: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/07/15/dificuldade-de-acesso-de-micro-e-pequenas-empresas-ao-credito-e-preocupante-diz-ministro-do-tcu.ghtml>>. Acesso em 08/11/2020

⁸ BRASIL. **Agência Câmara de Notícias.** Bolsonaro veta suspensão de cadastros negativos durante pandemia. Disponível em <<https://www.camara.leg.br/noticias/672716-BOLSONARO-VETA-SUSPENSAO-DE-CADASTROS-NEGATIVOS-DURANTE-PANDEMIA>>. Acesso em 07/11/2020

⁹ MARQUES, Cláudia 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 do Direito do Consumidor**. vol. 129. ano 29. p. 47-71. São Paulo: Ed. RT, maio-jun./2020

a revisão dos contratos de consumo, especialmente de produtos e serviços essenciais, a prorrogação dos prazos para pagamento de dívidas em matéria do consumo, sem penalizar os adquirentes, bem como a ampliar a interpretação do termo “fora do estabelecimento comercial”, previsto no art. 49 do CDC, para algumas compras presenciais? De que forma as medidas adotadas pelo legislativo federal impactam no referido equilíbrio?

Acredita-se que devemos interpretar o direito de revisão contratual e de desistência de modo mais flexível. Isso porque, além de a pandemia constituir força maior, em função do crescente desemprego e queda da renda familiar, houve aumento dos quadros de ansiedade e de depressão da população, incremento do marketing digital, que favorece aquisições por impulso, bem como o reduzido acesso, manuseio e conhecimento dos consumidores aos produtos e serviços, em razão de orientações de saúde pública. Por fim, tudo indica que as intervenções legislativas citadas implicaram ampliação da vulnerabilidade dos consumidores

À vista disso, a pesquisa adotará o método indutivo e seguirá as linhas bibliográfica e documental para embasar as premissas e conclusões aqui apresentadas.

2. ASPECTOS DA PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS E O DIREITO DO CONSUMIDOR

A pandemia ocasionada pela Covid-19 exigiu que países adotassem estratégias para a contenção da disseminação do vírus, sobretudo o isolamento social. Diante disso, faz-se necessário um olhar mais atento aos reflexos psicológicos dessa privação de liberdade temporária, pois, inobstante a referida providência seja extremamente eficaz no tocante à redução da transmissão, não o é em termos de saúde mental.¹⁰ Isto porque, tal restrição impacta diretamente

¹⁰ ZANON, Cristian; DELLAZZANA- ZANON, Leticia Lovato; WECHSLER, Solange Muglia; FABRETTI, Rodrigo Rodrigues; ROCHA, Karina Nalevaiko da. *COVID-19: implicações e aplicações da*

o convívio, bem como a realização de atividades prazerosas e até mesmo ocasionam uma abrupta alteração na rotina que os indivíduos seguiam.

Outrossim, ressalta-se que o isolamento social não é o único elemento preditor dos sintomas de estresse, ansiedade e depressão que, infelizmente, vêm acometendo grande parte da população mundial. Além dele, existem os chamados medos primários, que se referem a doença em si, tal como fobia de ser infectado ou infectar outras pessoas, e, também, os medos secundários, que aludem ao temor de perdas materiais, financeiras e à incerteza da duração do isolamento.¹¹

Estudo realizado na China, que avaliou 52.730 pessoas durante o lapso temporal de 31 de janeiro a 10 fevereiro de 2020, identificou aproximadamente 35% dos avaliados com problemas psicológicos. Dessa amostra, indivíduos do sexo feminino mostravam sofrimento agravado em comparação aos homens entrevistados. No público jovem (18 a 30 anos) isto se deu principalmente em virtude do bombardeamento de informações nas redes sociais e, nas pessoas que trabalham, o aumento do nível de estresse é resultante de preocupações referentes à exposição durante o trajeto e exercício da atividade profissional.¹²

Não obstante, vale mencionar que a população brasileira, durante a pandemia, também apresentou aumento dos sintomas de estresse, ansiedade e depressão. A condição depressiva atingiu 40% dos brasileiros adultos, ao passo que, a sensação de ansiedade foi relatada por mais de 50% destes. Além disso, ressalta-se que, dentre aqueles que não possuíam problemas de sono, mais de 40% passaram a manifestar e, aproximadamente 50% dos que já tinham, passaram a senti-lo de forma agravada. Igualmente à constatação chinesa, verificou-se no estudo brasileiro que as mulheres também apresentaram

Psicologia Positiva em tempos de pandemia. CAMPINAS: Scielo, 1 jun. 2020. **Estudos de Psicologia** Campinas. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-166X2020000100506&script=sci_arttext>. Acesso em: 07/11/2020.

¹¹ BORLOTI et al., Saúde mental e intervenções psicológicas durante a pandemia da covid-19: Um panorama Mental, 2020. **Revista Brasileira de Análise do Comportamento**. Disponível em: <<https://periodicos.ufpa.br/index.php/rebac/article/view/8885/6301>> acesso em 23/11/2020

¹² SILVIA HGN, Santos LES, Oliveira AKS. Efeitos da pandemia no novo coronavírus na saúde mental de indivíduos e coletividades. **Journal of Nursing and Health**. 2020. Acessado em: <http://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/06/1097482/4-efeitos-da-pandemia-do-novo-coronavirus-na-saude-mental-de-i_fNxf8zd.pdf> Acesso em 23/11/2020

transtornos como ansiedade e problemas de sono de forma mais severa em comparação aos homens, sem contar aqueles que já continham diagnóstico preexistente de transtornos psicológicos.¹³

Não por acaso, a Organização Pan-Americana da Saúde divulgou em seu site orientações de como manter a saúde mental nestes tempos, tais como evitar ler ou ouvir notícias que geram angústia.¹⁴

O confinamento doméstico das pessoas, o crescente desemprego, perda de familiares, de amigos e o próprio momento que se vivencia, repleto de incertezas, limitações e de notícias pessimistas, causam abalos psicológicos severos em parcela considerável da população, gerando um aumento significativo dos transtornos emocionais, à exemplo da ansiedade e do pânico. Tais fatos não devem ser ignorados na seara do direito do consumidor, haja vista que, tal cenário favorece compras realizadas por impulso, desnecessárias ou em quantidades excessivas¹⁵

Neste sentido, enfatiza-se estudo realizado pela Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo (SBVC) concluiu pela estreita relação entre o isolamento social e o expressivo aumento das compras online. A mesma pesquisa concluiu que o estado de saúde mental da grande parte da população, em virtude da pandemia do coronavírus, corroborou para o expressivo aumento do consumo.

¹³ Barros MBA, Lima MG, Malta DC, Szwarcwald CL, Azevedo RCS, Romero D, et al. *Relato de tristeza/depressão, nervosismo/ansiedade e problemas de sono na população adulta brasileira durante a pandemia de COVID-19. Epidemiologia e Serviços de Saúde* [SciELO Preprints]. 2020 [citado 2020 jul 27]:[23 p.]. Disponível em: <<https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/1028/1471>> . Acesso em: 04 set. 2020. Segundo matéria assinada por Ricardo Zorzetto para a Revista Pesquisa da FAPESP, “estudos iniciais sugerem que as mudanças na rotina e o temor de contrair a infecção e adoecer começam a elevar o número de casos de sofrimento psicológico e possivelmente de problemas psiquiátricos (...)” Segundo o psiquiatra Luis Rohde, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), diante desta pandemia, até mesmo as pessoas menos vulneráveis podem desenvolver algum problema. ZORZETTO. Ricardo. Tempos de incerteza: Mudanças na rotina ocasionadas pela Covid-19 podem aumentar casos de sofrimento emocional e transtornos mentais. **Revista Pesquisa FAPESP**. ago. 2020. Ed. 294. Disponível em: <<https://revistapesquisa.fapesp.br/tempos-de-incerteza/>>. Acesso em: 26/11/2020.

¹⁴ PAN AMERICAN HEALTH ORGANIZATION. **Social Media Cards**: Be supportive during COVID-19.. Disponível em: <<https://www.paho.org/en/topics/coronavirus-infections/coronavirus-disease-covid-19-pandemic/social-media-cards-be>>. Acesso em: 26/11/2020.

¹⁵ MCKEEVER, Amy. Novo coronavírus está espalhando pânico, e a ciência explica por quê. **National Geographic**. 25 mar. 2020. Disponível em: <<https://www.nationalgeographicbrasil.com/ciencia/2020/03/novo-coronavirus-esta-espalhando-panico-e-ciencia-explica-por-que>>. Acesso em: 08/11/2020.

¹⁶ Ademais, na prática, nota-se que, muitas pessoas, eufóricas com a reabertura do comércio, compram bens e adquirem serviços impensadamente.

Enquanto isso, outros, tomados pelos transtornos de depressão e ansiedade, ambos ocasionados ou agravados pelo coronavírus, veem no ato de comprar uma válvula de escape destes sentimentos. Trata-se da chamada compra “*emocional*”.¹⁷ Ainda, alguns, mentalmente sãos, compram, porém, sem poder verificar o produto, ao passo que, demais parcela dos indivíduos, com receio de se contaminar, compra rapidamente sem refletir.¹⁸

Isto posto, muito embora a pandemia esteja produzindo expressivos reflexos nas mais diversas áreas, como a econômica e, principalmente, na saúde pública, ***não se pode fechar os olhos à saúde mental da população***. Diante o exposto, resta evidente que a compulsão no momento da compra está diretamente associada aos transtornos mentais e emocionais que, infelizmente, assolam grande parte da população nesta fase delicada, podem acentuar a vulnerabilidade do consumidor.

3. DIREITO DO CONSUMIDOR: OBJETIVOS E CARACTERÍSTICAS PRINCIPAIS

Em 11 de setembro de 1990, nasceu na legislação brasileira a tão aguardada Lei nº 8.078/90, conhecida como Código Brasileiro de Defesa do Consumidor (CDC), para regulamentar previsões contidas no capítulos sobre Direitos e Garantias Fundamentais e da Ordem Econômica. Tal acontecimento se deu de maneira tardia, pois, enquanto nos Estados Unidos, país berço do

¹⁶ SOCIEDADE BRASILEIRA DE VAREJO E CONSUMO. COVID-19: **61% dos consumidores aumentaram volume de compras online**. Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo (SBVC). 17 maio 2020. Disponível em: <<http://sbvc.com.br/consumidores-aumentaram-compras-online/>>. Acesso em: 26 ago. 2020.

¹⁷ LEÃO, Izabel. Compra compulsiva é problema de saúde - e tem tratamento. **Jornal da USP**. 06 ago. 2015. Disponível em: <<https://www5.usp.br/noticias/comportamento/compra-compulsiva-e-problema-de-saude-e-tem-tratamento/>>. Acesso em: 08/11/2020.

¹⁸EIRAS, Natália. **Pandemia causa ansiedade ao ir ao mercado**. Uol - Viva Bem. 26 maio 2020. Disponível em: <<https://www.uol.com.br/vivabem/noticias/redacao/2020/05/26/pandemia-causa-ansiedade-ao-ir-ao-mercado-a-sensacao-e-de-que-vou-morrer.htm>> Acesso em: 08/11/2020.

capitalismo contemporâneo, já havia normas para proteção ao consumidor desde 1890, pela Lei de Sherman, no Brasil, ao longo de praticamente um século, foi aplicado às relações de consumo o Código Civil de 1917. Inobstante a tardia edição, fato é que o CDC repercutiu de modo extremamente positivo na sociedade, eis que expressou relevante papel na construção da cidadania econômica.

Segundo José Geraldo Brito Filomeno, o Código de Defesa do Consumidor compõe a seguinte “filosofia de ação”:

“tratamento desigual para partes manifestamente desiguais, cuida de compatibilizar a mencionada tutela com o desenvolvimento econômico e tecnológico, viabilizando os princípios da ordem econômica, que trata o art. 170 da Constituição Federal, e educação - informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e obrigações”.¹⁹

Portanto, a Lei n. 8.078/90 é fruto de uma nova concepção capitalista que, nos termos de seus arts. 4º, *caput*, e, 6º, inciso VI, busca a justiça social, concretizar a igualdade material e o princípio da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da CF). Além disso, assegura proteção de direito fundamental previsto em cláusula pétrea, qual seja, a defesa dos direitos consumeristas (art. 5º, inciso XXXII, da Lei Maior). Assim, pode-se afirmar que se trata de lei cumpridora de função social, uma vez que viabiliza a concretização de importantes direitos e princípios assegurados em nível constitucional. Nesse sentido, tendo em vista a proposta de Karel Vasak a respeito da divisão dos direitos humanos em gerações, embora o Código de Defesa do Consumidor vincule-se às três dimensões, guarda uma relação mais estreita com a terceira, que alude ao princípio da fraternidade²⁰. Isto porque, a referida lei, seguindo o propósito de proteger os vulneráveis das relações de consumo, acaba por propiciar a

¹⁹ GRINOVER, Ada Pellegrin et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 09

²⁰ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Assumpção Amorim. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Método, 2018, p. 26

pacificação social findando, por exemplo, a disparidade que permeia a relação entre a parte vulnerável (consumidor) e fornecedor.

Além de o CDC ser reconhecido como lei de função social, tal lei também é vista como norma principiológica, eis que, tendo por escopo dar cumprimento a proteção dos consumidores assegurada em nível constitucional, foi criada uma sobre-estrutura jurídica multidisciplinar, aplicada a todas as relações de consumo que existirem no país, seja no Direito Público ou Privado, contratual ou extracontratual, material ou processual.²¹

Feitas tais considerações, mister se faz ressaltar que a Lei nº 8.078/90 descreve em seu art. 4º, *caput*, um amplo quadro de condições morais para o consumidor, pois quando cita a melhoria da qualidade de vida, **não se refere estritamente a uma questão material, mas também, ao bem-estar psicológico** dos consumidores.

3.1. PECULIARIDADES DOS CONTRATOS DE CONSUMO

De acordo com Orlando Gomes, contrato é espécie de negócio jurídico, que se distingue, na formação, por exigir a presença de pelo menos duas partes, assim podendo ser compreendido como negócio jurídico bilateral ou plurilateral.²² Os contratos de consumo são aqueles que regulamentam relações jurídicas caracterizadas pela figura do consumidor em um dos pólos e, em outro, a do fornecedor, sendo o objeto desta relação produtos e/ou serviços.²³

A moderna teoria contratual, forjada pós Constituição de 1988, tem como consequências a limitação da liberdade de contratar, noção objetiva de abuso, relativização da força obrigatória dos contratos, proteção da confiança e dos interesses legítimos dos consumidores e uma nova noção de equilíbrio, tendo

²¹ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2019, p. 31

²² GOMES, Orlando. **Contratos**. 27. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 07

²³ NUNES, Antonio Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 118

em vista a vulnerabilidade do consumidor.²⁴ Não é ocioso recordar que os contratos de consumo não são contratos paritários, mas de adesão, pois já estão predeterminados, impedindo a discussão das cláusulas pelo aderente, o que reduz sensivelmente a liberdade de contratação ao ato de contratar ou de não contratar.²⁵ Em decorrência dessa ausência de abertura para o diálogo sobre a elaboração dos termos do contratos e da ausência de conhecimento dos seus termos e alcance, o CDC presume que as obrigações decorrentes da pactuação devem ser interpretadas a favor da parte aderente.²⁶

Isto posto, no que diz respeito aos princípios que regem os contratos de consumo, pode-se destacar alguns, a saber: **equivalência , equidade e boa-fé**. O primeiro, disposto no artigo 4º, III, da Lei 8.078/90, diante da vulnerabilidade do consumidor, visa **a manutenção da harmonia entre prestações e contraprestações**. O princípio da equidade, previsto na condição de cláusula geral no artigo 51, IV, do referido diploma legal, determina que o intérprete da lei mantenha os sujeitos da relação jurídica de consumo em pleno **equilíbrio**, de modo a atingir a justiça contratual. Ademais, estabelece que em casos de **desequilíbrio ou desigualdade entre os contratantes deve ser realizada a revisão contratual**²⁷

Nesta lógica de assegurar o equilíbrio e harmonia das posições contratuais, outro princípio de suma importância é o da **boa-fé objetiva**. Igualmente prevista na condição de cláusula geral no artigo 51, IV, do Código de Defesa do Consumidor, preleciona que cabe às partes o dever de agir em conformidade com os parâmetros de **honestidade, lealdade, e, além disso,**

²⁴ MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo, RT, 2016, p.269

²⁵ TEPEDINO, Gustavo et al. **Fundamentos do Direito Civil - Contratos - Vol. 3**. São Paulo: GEN, 2020, p. 243

²⁶ PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de Direito Civil: volume 3: Contratos**. Rio de Janeiro: Forense, 2020, p. 358

²⁷ Cf. NUNES, Antonio Rizzatto. Op. Cit. P. 685. Em sentido equivalente, Sergio Cavalieri Filho explica que teorias de modificação e revisão dos contratos que: *na imprevisão, pergunta-se se o fato que sobreveio era imprevisível. Na onerosidade excessiva, pergunta-se se as consequências do fato que sobreveio eram imprevisíveis. Na quebra da base do negócio, a pergunta volta-se para o passado. Pergunta-se se o fato ocorrido rompeu a base do negócio, ou seja, rompeu um dos pressupostos sobre os quais se construiu o contrato. Se houve rompimento de um dos pilares sobre os quais se construiu o negócio, justifica-se a revisão. Cf. CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de Direito do Consumidor. São Paulo: Atlas, 2019, p.240.*

estipula a análise global do contrato para que, de fato, se verifique equilíbrio contratual.²⁸

No caso em exame, é razoável supor que a pandemia trouxe fato superveniente e imprevisível. Cuida-se, na linguagem civilista, de **força maior**, vale dizer, **fato necessário, cujos efeitos não era possível evitar ou impedir, que impede a configuração da mora do devedor. Não se trata do fim do contrato sem o dever de retribuição, mas sua dilação, até o restabelecimento da normalidade, com o fim da pandemia.**²⁹ A onerosidade excessiva justifica-se caso seja evidenciado que as consequências da pandemia superaram a capacidade econômica do contratante ou adquirente; por fim, a base do negócio jurídico pode ter sido violada se os elementos justificadores do negócio tiveram seus fundamentos substancialmente modificados.

Tempos de pandemia são propícios ao surgimento de ofertas e de contratos firmados sob grave necessidade ou inexperiência, geralmente bem mais oneroso do que em tempos de normalidade.³⁰ Nesse sentido:

“A teoria da imprevisão prevista na regra do *rebus sic stantibus* tem como pressuposto o fato de que, na oportunidade da assinatura do contrato, as partes não tinham condições de prever os acontecimentos que acabaram surgindo”.³¹

Nesta toada e, cumprindo um dos objetivos do presente estudo, importa destacar que o direito de revisão não coloca em xeque o princípio da conservação dos contratos (artigos 6º, V e 51, §2º, ambos da Lei 8.087/90), pelo contrário, permite sua manutenção ao passo em que são feitas alterações em virtude de cláusulas que se tornaram excessivamente onerosas diante de fatos

²⁸ NUNES, Antonio Rizzatto. Op. Cit, p. 682

²⁹ 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**. vol. 129. ano 29. p. 47-71. São Paulo: Ed. RT, maio-jun./2020

³⁰ BARLETTA, Fabiana Rodrigues. A revisão contratual no Código Civil, no Código de Defesa do Consumidor e a pandemia do coronavírus (COVID-19). **Revista de Direito do Consumidor**.. vol. 129. ano 29. São Paulo: Ed. RT, maio-jun./2020, p. 116

³¹ NUNES, Antonio RIZZATTO. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 679.

supervenientes imprevisíveis, à exemplo da pandemia. Isto posto, diante do atual cenário, tudo indica que, em tese, pode ser aplicada a dilação moratória, alteração das cláusulas contratuais e a possibilidade de revisão aos contratos de consumo, nos termos do art. 6º, V, do CDC:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...] V – a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas”.³²

Por derradeiro, se durante a pandemia, **as situações de inadimplência podem decorrer de força maior, sobretudo se provenientes de dívidas firmadas em razão de compras de produtos ou aquisição de serviços considerados essenciais, então não se justifica a negatização de quaisquer consumidores, uma vez que se trata de instrumento utilizado para pressionar devedores, capaz de restringir o acesso ao crédito, que pode ser fundamental para acudir pessoas e famílias em situação de necessidade.**

4. REPENSANDO O DIREITO DE DESISTÊNCIA NA PANDEMIA

Segundo Claudia Lima Marques, o direito previsto no art. 49 do CDC, tem por objetivo proteger a declaração de vontade do consumidor diante de técnicas agressivas de venda, constituindo prazo de reflexão obrigatório e direito de arrependimento.³³ No cenário europeu, o direito de desistência foi previsto na Diretiva n.º 85/577/CE, de 1985. O objetivo desse direito foi o de permitir comparação com outras ofertas e evitar o “elemento surpresa”, quando o

³² BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm> . consulta em 07/11/2020.

³³ MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo, RT, 2016, p. 962-963.

consumidor fosse surpreendido pelo comerciante em sua casa ou local de trabalho (*door to door*).³⁴

A rigor, bastaria que a compra e venda de produtos ou a aquisição de serviços fosse realizada fora do estabelecimento comercial para que o direito de se arrepender pudesse ser exercido. Os motivos para que a desistência seja juridicamente permitida são muitos: práticas agressivas de venda, das técnicas publicitárias cada vez mais sofisticadas e personalizadas, necessidade de evitar mais “vendas por impulso” causadas para minimizar aborrecimentos causados por vendedores insistentes, pouco ou nenhum contato dos adquirentes com os produtos, ou até mesmo por informações insuficientes a respeito do objeto transacionado. Exatamente por todas estas razões foi estabelecido que, em até sete dias do recebimento do produto ou da assinatura do serviço (salvo disposição contratual com prazo diverso), o consumidor pode comunicar ao fornecedor o seu arrependimento e devolver a coisa, devolução esta que ocorrerá exclusivamente por conta e risco do fornecedor.

Vale ressaltar que, **ao direito de arrependimento do contrato do consumidor, corresponde igual direito do fornecedor de revender o produto ou oferecer o serviço para terceiros.** Assim, **o consumidor tem direito de desistir da compra, mas não a destruir ou inutilizar o produto ou serviço, que precisam estar em condições de serem novamente oferecidos ao mercado.** Ademais, cumpre destacar que existirá responsabilidade solidária entre o fornecedor e intermediadoras de pagamento (quando houver), em face do ressarcimento dos valores pagos pelo consumidor durante o prazo legal de sete dias.³⁵

Dito isto, certo é que o novo Coronavírus se transformou em pandemia que impactou os mais diversos setores, não apenas a saúde pública, mas também, a economia, principalmente daqueles países que, como o Brasil, buscavam se reerguer. Logo no início da pandemia, diante das orientações de

³⁴ GOMIDE, Alexandre Junqueira. **Direito de Arrependimento nos Contratos de Consumo.** Lisboa: Grupo Almedina, 2014, p. 48

³⁵ NUNES, Antonio RIZZATTO. **Curso de Direito do Consumidor.** São Paulo: Saraiva, 2019, p. 736 e 737.

saúde pública, os estabelecimentos comerciais de serviços não essenciais suspenderam suas atividades, porém, voltaram a operar com algumas restrições. Dentre estas, a vedação da prova de vestimentas, prova de sapatos apenas mediante o uso de meias plásticas, assim como os anéis através de luvas igualmente descartáveis.

Nesta toada, percebe-se que, **embora seja possível a compra em estabelecimentos físicos, em muitos casos, o consumidor não consegue avaliar com perfeição o produto que está adquirindo.** Com efeito, convém repensar o direito de desistência e compreender a necessidade da extensão de sua aplicação, mesmo para compras realizadas presencialmente em estabelecimentos comerciais, dadas as singularidades das épocas de pandemia.

5. ANÁLISE DAS MEDIDAS DE SOCORRO AO SETOR PRIVADO EM FUNÇÃO DA PANDEMIA DO COVID-19

Nos tópicos seguintes, verificaremos de que forma a legislação excepcional de auxílio ao mercado, editada no período da pandemia, afetou direito e interesses dos consumidores brasileiros. Veremos que, apesar de algumas previsões justificadas e bastante aceitáveis, houve também supressão de alguns direitos dos adquirentes, sacrificados para conter a decadência financeira das empresas dos setores de eventos e de transporte aéreo.

5.1 LEI 14.034/20 – SOCORRO AO SETOR AÉREO

A medida provisória 925/20 dispunha sobre medidas emergenciais aplicáveis à aviação civil brasileira, em virtude da pandemia do Covid-19, tendo sido convertida na Lei nº 14.034/20, a qual, para fins estudo, pode ser dividida em duas partes. Em sua primeira parte, estabelece medidas emergenciais para

mitigar os efeitos da crise econômica resultante da pandemia no setor aéreo, regras de caráter transitório e a finalidade de evitar a falência dessas empresas em território nacional. Entretanto, em sua segunda parte a lei aproveita-se do atual momento de crise para efetuar modificações de caráter permanente na legislação que rege a aviação no Brasil. Estranhamente, as referidas mudanças não guardam relação direta com a presente situação extraordinária.³⁶

Nesse sentido, é sabido que o setor de aviação foi duramente afetado pela situação do Coronavírus, dada a sua abrangência mundial e por prestarem serviço a milhares de consumidores. A lei parece trazer uma opção sensata tanto para as empresas aéreas, quanto para os consumidores frente a atual situação extremamente delicada. Contudo, é necessário realizar uma análise crítica da mesma, pois embora ambas partes tenham sido afetadas por conta da pandemia, não se pode olvidar a disparidade que guardam os consumidores em relação às fornecedoras de transporte aéreos. Dessa forma, tal fato não autoriza uma equiparação jurídica entre elas e os consumidores, eis que são partes completamente díspares e, nos termos do princípio da isonomia (artigo 5º, *caput*, da CF) não se deve conferir um tratamento igualitário aos desiguais.

Isto posto, o artigo 3º, da Lei nº 14.034/20, previu que em casos de cancelamento do voo pelas empresas aéreas no período de 19 de março de 2020 a 31 de outubro de 2021, o fornecedor deve oferecer o reembolso do valor pago, monetariamente atualizado, no prazo de doze meses contados da data em que o voo seria realizado (“*caput*”; ou em substituição ao reembolso, as seguintes opções: 1) fornecer um “crédito” que poderá ser utilizado para que utilize em compra de outro produto ou serviço fornecido pela companhia, sendo que este crédito deve ser concedido no prazo máximo de sete dias a contar da sua solicitação pelo passageiro e poderá ser utilizado em até dezoito meses, contados do seu recebimento (§1) ; ou 2) fornecer reacomodação em voo próprio

³⁶ BRASIL. Lei 14.034/2020. Dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19. Fonte: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L14034.htm> . Acesso em 02/11/2020.

ou de terceiro, ou remarcação da passagem aérea, sem ônus, mantidas as condições aplicáveis ao serviço contratado (§2).³⁷

Verifica-se que, nas opções estabelecidas pelo artigo supramencionado, não é contemplada qualquer previsão de multa aplicável a empresa aérea em virtude do cancelamento do serviço. Isto porque compreende-se que a situação seja de força maior. De outra sorte, o mesmo não se verifica quando o cancelamento se dá por iniciativa do consumidor, pois, nos termos do artigo 3º, §3º, da Lei nº 14.034/20, este, caso opte pelo reembolso do valor pago, além de esperar 12 meses para restituição, deverá arcar com eventuais ônus contratuais.³⁸

Ademais, cabe sublinhar que o consumidor somente ficará isento do pagamento de quaisquer penalidades caso eleja o recebimento de créditos na forma do estabelecido no §2º. Diante disso, **salta aos olhos a patente diferença de tratamento imposta pela referida lei, que justamente beneficia as empresas aéreas em detrimento dos mais vulneráveis**, consumidores. Sem contar que muitos consumidores, diante de tantos problemas psicológicos resultantes da pandemia, não aguardarão as empresas efetuarem o cancelamento da passagens e o farão por conta própria, o que, em virtude dessa lei, beneficia as empresas aéreas por estabelecer a manutenção do pagamento de multas contratuais.

Em um primeiro momento parece fazer sentido que o consumidor opte por receber um crédito para, posteriormente, realizar uma viagem. Porém, **talvez não se tenha ponderado devidamente que no futuro o consumidor não tenha o mesmo poder de compra que dispunha quando realizou a compra, haja vista a possibilidade de aumento do valor das passagens**. E, ainda, caso o consumidor não possua disponibilidade para remarcar sua viagem para

³⁷ BRASIL. Lei 14.034/2020. Dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19. Fonte: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L14034.htm>. Acesso em 02/11/2020. Tal disposição foi ampliada pela MP 1024, de 05 de agosto de 2020. Fonte: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L14034.htm>.

³⁸ BRASIL. Lei 14.034/2020. Dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19. Fonte: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L14034.htm>. Acesso em 02/11/2020.

utilizar os seus “créditos” terá que arcar com custos do cancelamento que não deu causa.

Outro ponto igualmente importante e que merece destaque envolve o disposto no artigo 3º, §1º, da lei ora em comento. Nos termos do referido dispositivo, os reembolsos devidos em virtude do cancelamento de voos no período de 19 de março de 2020 a 31 de outubro de 2021, podem ser substituídos pela concessão de crédito ao consumidor, cuja validade será de dezoito meses contados de seu recebimento. No entanto, com a devida vênia, o termo inicial desse prazo deveria ser o decreto que reconhece o fim do estado de calamidade pública, decorrente da pandemia do Covid-19. Isto porque, não há previsão para o fim dessa crise sanitária e o estabelecimento de um prazo que tem seu início ainda na vigência da pandemia pode colocar em risco a usufruição plena do direito. Ademais, **espera-se que tais créditos não sejam transformados em créditos quirografários, de remota possibilidade de resgate, caso a empresa vier a falir.**

Diante o exposto, inobstante o espírito da Lei nº 14.034/20 seja, de fato, prestar socorro às companhias aéreas brasileiras de modo concomitante à regulamentação dos direitos dos consumidores neste setor, pode-se dizer que não o faz garantindo todo o respaldo jurídico de que necessitam para a defesa de suas prerrogativas. Aliás, promove falso equilíbrio entre os consumidores e as referidas companhias e, ainda, acaba por trazer disposições de nuances definitivas.

5.2 - LEI 14.046/20 - CANCELAMENTO DE SERVIÇOS, RESERVAS E DE EVENTOS DO SETOR DE TURISMO E CULTURA

A pandemia do Coronavírus trouxe devastadoras consequências econômicas aos mais diversos segmentos do setor privado. Entre eles, podemos citar o impacto no âmbito do turismo e da cultura diante dos inúmeros cancelamentos de reservas, shows e eventos em virtude das normas sanitárias

que impedem aglomerações. Por consequência, com a finalidade de prestar verdadeiro socorro aos empresários destes segmentos, foi criada a medida provisória nº 948/2020, posteriormente convertida na Lei 14.046, de 24 de agosto de 2020, cujo objetivo precípua é **possibilitar que o fornecedor não tenha que reembolsar os valores recebidos dos consumidores, em razão destes cancelamentos**.³⁹

Tal medida é necessária, especialmente em razão dos prejuízos resultantes da pandemia do coronavírus aos setores culturais e turístico, pois o cenário atual é atípico e essas medidas são necessárias a fim de evitar que tais segmentos desmoronem. Ocorre que, **neste ímpeto de acudir da forma mais célere possível os referidos segmentos, a medida provisória supramencionada acabou trazendo em seu bojo dispositivos de confusa redação, e, principalmente, afastando regra prevista por lei principiológica e de função social como o Código de Defesa do Consumidor**, segundo a qual, caso o serviço não seja prestado pelo fornecedor, o consumidor possui direito ao reembolso⁴⁰. Entendemos que a efetivação do referido reembolso em total consonância com o disposto no CDC, isto é, em parcela única, pode tornar inviável a manutenção da atividade econômica. Nesta toada, o presente estudo compromete-se a analisar sucintamente os pontos da Medida Provisória nº 948/2020 que afetam os consumidores, não desconsiderando a suma importância do auxílio ao setor empresarial e o equilíbrio contratual.

A Lei 14.046/2020 estabeleceu regras a serem tomadas em casos de cancelamento de serviços, eventos e reservas em razão do Decreto nº 6 de 20 de março de 2020, que reconheceu o estado de calamidade pública decorrente do coronavírus. Em seu artigo 2º dispõe que a sociedade empresária encontra-se desobrigada a reembolsar os valores pagos pelos consumidores, desde que disponibilize ao consumidor alguma das três alternativas não cumulativas

³⁹ BRASIL. **Lei 14.046, de 24 de agosto de 2020**. Dispõe sobre o adiamento e o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e de cultura em razão 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 da pandemia da Covid-19. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L14046.htm> . Acesso em 02/11/2020

⁴⁰ SIMÃO, José Fernando. MP 948/20 - **Interpretar é preciso**. Migalhas. 20 julho 2020. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/330870/mp-948-20-interpretar-e-preciso>>. Acesso em: 8/11/ 2020.

previstas na lei, sendo estas: assegurar a remarcação dos serviços, reservas e eventos cancelados (inciso I); propiciar crédito para uso ou abatimento em outras compras disponibilizadas pela respectiva empresa (inciso II); ou celebrar acordo com o consumidor (inciso III).⁴¹

A princípio, **destaca-se que a escolha pelas referidas medidas não cabe ao consumidor, mas única e exclusivamente ao fornecedor, bastando que este as assegure, de modo não cumulativo, para que o reembolso não seja possível.** Dito isso, passemos a breve análise das determinações legais supracitadas. No que tange à possibilidade de remarcação, pode-se dizer que, quando oferecida pelo fornecedor, não é levada em consideração a vontade do consumidor, se lhe agradaria esta alternativa e até mesmo se ela seria viável em momento posterior. Assim sendo, a remarcação, como alternativa dada pelo fornecedor, corre o risco de afetar elemento intrínseco à realização negocial, qual seja, a livre escolha do consumidor acerca da manutenção ou não da relação para momento distinto ao contratado. Nesse sentido, importante recordar que **a presunção da vulnerabilidade do consumidor se mantém absoluta, mesmo em momentos atípicos, e, por esta razão, medidas que tenham o objetivo de socorrer um setor da economia em detrimento à conservação dos direitos e garantias básicas do consumidor, não devem prosperar.**

Quanto ao inciso III, pode-se dizer que sua redação soa um tanto quanto otimista e até arriscada ao prever a possibilidade de as partes, em comum acordo, resolverem eventuais impasses, evitando assim, litígios judiciais. Ademais, muito embora o referido dispositivo legal preveja a liberdade de negociação entre as partes, não estabelece parâmetros concretos a serem respeitados quando da formalização de um eventual acordo, o que se torna algo problemático, haja vista que as situações cotidianas abarcam indivíduos de distintas classes sociais e graus de instrução. Dessa forma, seriam muitos os casos em que os consumidores não saberiam ao certo se eventual acordo firmado está em consonância com a legislação brasileira, ou se realmente seus

⁴¹ BRASIL. Lei 14.046, de 24 de agosto de 2020. Dispõe sobre o adiamento e o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e de cultura em razão 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 da pandemia da Covid-19. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L14046.htm> . Acesso em 02/11/2020.

direitos estariam sendo resguardados.⁴² Com efeito, **trata-se de falsa premissa de paridade negocial, que parece ir de encontro às previsões mais elementares da lei consumerista. Talvez seja preciso ponderar se tal dispositivo não infringe o CDC, considerado norma de ordem pública e de interesse social (art. 1º), evitando que a parte mais fraca da relação abra mão dos seus interesses econômicos.**

Logo, cabe ressaltar que é louvável a convergência de interesses de fornecedores e consumidores nesta busca pelo restabelecimento econômico. Contudo, **o que não pode e não se deve permitir é que, neste processo, passe despercebida a condição de vulnerabilidade que lhes é inerente e, ainda, seja agravada ao retirar dos consumidores a liberdade de escolha que possuem, ou até mesmo ao estabelecer a possibilidade de acordo sem parâmetros específicos, previamente definidos.** Diante disso, verifica-se a patente necessidade de um olhar mais cuidadoso da Lei nº 14.046/2020 ao consumidor, permitindo que ele decida entre as opções de reembolso (ainda que em momento posterior com prazo razoável para empresa), remarcação, crédito ou acordo, qual seria a mais pertinente em seu caso, a fim de realmente conciliar ambos os interesses e evitar que fique a mercê de prováveis acordos ilegais.

5.3 – P.L. 675/2020 – SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DE NEGATIVAÇÃO DE CONSUMIDORES

Referida proposta, encaminhada à Câmara pelo Deputado Federal Dênis Bezerra, buscava alterar o Art. 17-B na chamada “Lei do cadastro positivo” (Lei 12.414, de 09 de junho de 2011).⁴³ O âmago da medida seria autorizar a

⁴² FALCÃO, Rebeca de Queiroga. MP nº 948/2020 e os efeitos da Covid-19 para o consumidor. **Consultor Jurídico**. 22 abril 2020. /Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2020-abr-22/rebeca-falcao-mp-948-efeitos-consumidor>>. Acesso em: 8/11/2020.

⁴³ BRASIL. **Projeto de Lei n.º 675/2020, de 17/03/2020**. Insere disposição transitória na Lei 12.414, de 09 de junho de 2011, enquanto durar a pandemia do Covid19, e dá outras providências. Disponível em <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1866990&filename=PL+675/2020>. Consulta em 06/02/2021.

Secretaria Nacional do Consumidor suspender a negativação de consumidores inadimplentes durante o tempo em que a situação de pandemia fosse reconhecida pelo Ministério da Saúde. Durante o trâmite P.L. no Senado Federal, foram adicionadas previsões para criação de cadastro paralelo de negativados e criação de linhas de crédito pelos bancos privados para renegociação das dívidas das pessoas inadimplentes. Ambas foram rejeitadas no retorno à Câmara, que manteve a redação original do P.L. Submetido a proposta à Presidência da República, o projeto foi vetado integralmente.⁴⁴

Segundo consta da Mensagem n.º 371, transmitida ao Senado, a proposta

“[...] gera insegurança jurídica ao possibilitar a revisão de atos e relações jurídicas já consolidadas em potencial ofensa à garantia constitucional do ato jurídico perfeito, [...] contraria o interesse público ante a potencialidade da medida em prejudicar o funcionamento do mercado de crédito e a eficiência dos sistemas de registro, [...] os ofertantes tendem a adotar comportamento mais conservador que se refletirão em desvios no mercado, gerando taxas de juros elevadas e restrições de oferta, o que poderia violar o princípio constitucional da livre iniciativa, fundamento da República, nos termos do art. 1º da Carta Constitucional, bem como o da livre concorrência, insculpido no art. 170, caput, IV, da Constituição da República. Ademais, ao se suprimir um dos instrumentos de coerção ao pagamento das obrigações pactuadas entre as partes, por um prazo substancialmente longo, de forma a dar proteção excessiva ao devedor em detrimento do credor, estaria se promovendo um incentivo ao inadimplemento e permitindo o superendividamento [...] (grifos nossos)⁴⁵

Como se pode notar, a motivação do veto parece enfatizar apenas dispositivos sobre a liberdade econômica e a livre iniciativa. Sequer houve menção à previsão constitucional de proteção do consumidor (art. 5º, XXXII), e sobre o fato de os direitos do consumidor serem condicionantes da ordem econômica (art. 170, V).

⁴⁴ BRASIL. Presidência da República. **Mensagem de veto n.º 371**. Veto integral ao Projeto de Lei 675/2020. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=8127723&ts=1601404176138&disposition=inline> . Consulta em 05/02/2021

⁴⁵ Idem.

Talvez não seja necessária interpretação demasiadamente vanguardista para compreender que a Constituição de 1988 buscou conciliar economia de mercado com justiça social. Dessa maneira, concedeu maior ênfase à concretização da função social do contrato, à igualdade material e aos direitos consumeristas. A proteção constitucional do consumidor configura inegável progresso normativo, deve ser interpretada ao menos com a mesma hierarquia da liberdade empresarial e dos demais princípios da ordem econômica.⁴⁶

O mesmo argumento sobre ofensa ao ato jurídico perfeito poderia ser invocado pelos consumidores, impossibilitados de viajar e de fruir bens e serviços culturais, em função de recentes intervenções legislativas. Assim, restaram obrigados a aceitar retenção dos seus pagamentos pelos fornecedores por períodos de tempo e possibilidade de resgate bastante incertos, o que implica ofensa à previsibilidade de direitos e obrigações negociais e à segurança jurídica.

Ademais, parece difícil imaginar que a suspensão da negativação durante a pandemia ensejaria superendividamento. Ao contrário, o que parece motivá-lo são taxas de juros praticadas pelas instituições financeiras nacionais. Estima-se que, dos 210 milhões de habitantes, tenhamos cerca de 60 milhões de pessoas endividadas, além de outras 30 milhões superendividadas no país.⁴⁷

Segundo informa o PROCON-SP:

“Mais de 90% dos consumidores se sentem culpados pela falência financeira. Chegam emocionados; alguns até choram. As palestras eliminam esse peso. Eles passam a entender que vivem num país com a maior taxa de juros do mundo e não se veem mais marginalizados. Percebem que o caso não é fatal; pode ser solucionado com mudanças de comportamento.”⁴⁸

⁴⁶ COMPARATO. A proteção ao consumidor na Constituição brasileira de 1988. **Doutrinas Essenciais de Direito do Consumidor** | vol. 2 | p. 66 | Abr / 2011 | DTR\2012\484.

⁴⁷ Cf. INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Projeto que pode ajudar 30 milhões de superendividados segue empacado. Disponível em: <<https://idec.org.br/idec-na-imprensa/projeto-que-pode-ajudar-30-milhoes-de-superendividados-segue-empacado-na-camara>> . Acesso em 05/02/2021.

⁴⁸ FUNDAÇÃO PROCON. Procon-SP oferece atendimento gratuito para endividados. Fonte: <<https://www.procon.sp.gov.br/superendividado/#:~:text=%E2%80%9CA%20taxa%20de%20jur>>

Medida mais efetiva de combate ao superendividamento, que ataca o problema de forma mais certa, é o PL 3515/2015, em trâmite há mais de 5 anos do parlamento federal.⁴⁹ A proposta, além de tratar de aspectos preventivos, como reforço no dever de informação, exigência de políticas de crédito responsável e educação financeira, aborda condições mais favoráveis de negociação dos passivos.⁵⁰

Não se deve confundir, ademais, impossibilidade de negativação durante a pandemia, defendida no PL 675/2020, com legitimação ao inadimplemento. Restariam mantidas as prerrogativas de os credores, se assim desejarem, de mover ações de cobrança judicial, efetuar análise de crédito para concessão de novos empréstimos e manter cadastros para ranqueamento de consumidores quanto à capacidade de pagamento (*credit scoring*).⁵¹ As instituições financeiras, portanto, dificilmente estariam desguarnecidas de informações para praticarem políticas de crédito responsável ao mercado.

Do exposto, o veto ao PL que buscava evitar negativação de consumidores de boa-fé, durante a pandemia, reforça a posição negocial das instituições financeiras e submete mais pessoas endividadas ao flagelo do superendividamento.

os%20proposta,situa%C3%A7%C3%A3o%E2%80%9D%2C%20ressalta%20o%20coordenador.&text=%E2%80%9CMais%20de%2090%25%20dos%20consumidores,sentem%20culpados%20pela%20fal%C3%Aancia%20financeira> . Consulta em 07/02/2021

⁴⁹ De acordo com o § 1º do Art. 54-A do PL 3515/15, § 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor, pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação. (grifos nossos). BRASIL. **Projeto de Lei n.º 3.515/2015**, Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e o art. 96 da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento

⁵⁰ BRASIL. **Projeto de Lei n.º 3.515/2015**, Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e o art. 96 da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento

⁵¹ BRASIL SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Súmula 550 - A utilização de escore de crédito, método estatístico de avaliação de risco que não constitui banco de dados, dispensa o consentimento do consumidor, que terá o direito de solicitar esclarecimentos sobre as informações pessoais valoradas e as fontes dos dados considerados no respectivo cálculo. STJ. 2ª Seção. J. 14/10/2015, DJe 19/10/2015.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os contratos, especialmente aqueles de consumo, precisam ser repensados e readequados diante da pandemia do COVID. Os novos tempos demandam flexibilidade, capacidade de adaptação, tanto dos comerciantes, como também dos consumidores.

O esvaziamento das reservas dos comerciantes, após meses com as portas fechadas, motivou alguns deles pressionarem os governos locais a acelerarem a reabertura de lojas, centros comerciais e *shoppings centers*. Ainda não se sabe ao certo se tal medida foi acertada ou se ela colaborou para propagar a doença dentro dos estabelecimentos. O que se pode afirmar, com maior probabilidade de certeza, é que o comércio teve prioridade e atenção das autoridades públicas na retomada das atividades não conferido, por exemplo, a estabelecimentos de ensino.

Diante de hotéis, bares, restaurantes e lojas esvaziadas, muitos comerciantes buscam, além de recursos nos tormentosos procedimentos para obter auxílios do governo federal, alternativas às vendas presenciais em marketing digital, vendas por aplicativos, mediante sistemas de entregas mais eficientes e promessas de produtos menos suscetíveis a contaminações.

Os consumidores, por outro lado, suportam estado de ansiedade e insegurança sem precedentes. Novas relações de trabalho mais precarizadas, redução salarial, desemprego em alta, isolamento social de amigos e parentes por meses, endividamento crescente e falta de perspectivas a curto prazo certamente colaboram para decisões mais precipitadas de consumo.

Idas aos estabelecimentos comerciais acabam se tornando verdadeiros desafios em razão de precauções sanitárias, nas quais pequenos deslizes podem representar a contaminação da pessoa e de sua família. Para aqueles que se aventuram a frequentar shopping centers ou lojas de rua, muitos

estabelecimentos não estão permitindo aos clientes experimentarem roupas dentro de provadores para evitar a transmissão de doenças. Contatos com objetos, corrimãos, botões de elevadores, prateleiras e objetos podem expor as pessoas à doenças em razão de outros consumidores que não tem o devido cuidado ou respeito. Pessoas consideradas de grupo de risco, como idosos, diabéticos, cardíacos e portadores de problemas pulmonares crônicos, acabaram sendo atraídas às lojas e ao comércio de rua, acreditando na promessa dos comerciantes de que haveria reduzido risco de contaminação. Situações que antes eram reservadas para histórias de ficção estão fazendo parte do horizonte da nova normalidade em tempos de pandemia.

Nesse cenário, impõe-se refletir sobre a força cogente dos contratos de consumo, situações em que as vendas seriam consideradas “**à distância**” para fins de desistência das compras, dilação do prazo estipulado para o adimplemento da obrigação sem a incidência de juros, além da incidência de multas e cláusulas penais e negativação de consumidores.

O equilíbrio das previsões contratuais merece análise sob o enfoque da força maior e da onerosidade excessiva, ainda não existente ao tempo da pactuação, bem como de alterações sensíveis do ânimo volitivo dos consumidores motivados pela pandemia. Tendo em vista os objetivos do direito de desistência, acredita-se que eles podem ser aplicados, independentemente de disposição contratual, às compras presenciais quando não for possível examinar o produto ou prová-lo, se se tratar de peças de roupas, por exemplo.

Ademais, cumpre destacar as Leis n.º 14.010/20, que instaurou regime jurídico especial decorrente da pandemia, a lei n.º 14.034/2020, para acudir o setor aéreo e a lei n.º 14.046/2020, sobre cancelamento de shows e espetáculos, editadas no período da pandemia, não ampliaram quaisquer direitos dos consumidores. Pelo contrário, tais medidas foram declaradamente editadas para socorrer fornecedores, mediante sacrifício de alguns direitos dos consumidores. A partir da vigência dessas normas, os sujeitos presumidamente mais vulneráveis da relação contratual estão impedidos de exercer o direito de restituição pecuniária imediata em função de cancelamento de voos e eventos, ainda que o serviço contratado não tenha mais serventia.

A única medida legislativa favorável aos consumidores, editada em função da pandemia, o PL 675/2020 suspendia as negativações de endividados durante esse período excepcional. Todavia, após aprovação legislativa, foi objeto de veto presidencial, motivado por contrariedade o interesse público, agressão ao princípio da livre iniciativa, ao ato jurídico perfeito e fomento a novos superendividados.

Vale dizer, durante a pandemia, as ações medidas analisadas do legislativo federal - socorro ao setor aéreo, de cultura, e lazer - , somado ao veto da ao PL que suspendia novos cadastros de consumidores inadimplentes, tiveram a missão de socorrer os fornecedores.

O denominador comum, das relações entre consumidores e fornecedores deveria prosseguir sendo a boa-fé objetiva e o equilíbrio das relações. Ainda que, do ponto de vista econômico, o momento não seja favorável aos empresários, a eles incumbe suportar os riscos da atividade econômica. Medidas legislativas que colaborem para socorrer os empresários no momento de crise, tais como o auxílio emergencial ao setor produtivo, são deveras necessárias e bem vindas. **Contudo, parecem desarrazoadas propostas que façam o consumidor pagar a conta da crise econômica, uma vez que há evidente subversão das lógica que preside as relações de consumo, por natureza não paritárias.**

Com efeito, resta aos integrantes do Poder Judiciário e das autoridades administrativas dotadas de poder de polícia, a sensibilidade de, nos casos concretos, durante o período de pandemia, saberem exercer a proteção constitucional aos consumidores. Especial atenção deve ser direcionada às situações descritas de ansiedade, depressão, desemprego, redução abrupta de rendimentos, aquisições de produtos e serviços por impulso, concedendo aos consumidores, quando couber, possibilidade de revisão contratual, não aplicação dos efeitos da mora, previstos no art. 396 do Código Civil, restrições à negativação motivada por cobranças de dívidas, sobretudo de produtos e serviços essenciais, dilação para pagamento e opção de desistência, ainda quando as aquisições forem feitas presencialmente, caso o contato com o produto não tiver sido suficiente.

REFERÊNCIAS FINAIS

AGÊNCIA SENADO. *Pandemia revela dificuldade no acesso ao crédito, diz presidente do BNDES*. Disponível em:

<<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2020/06/16/pandemia-revela-dificuldade-no-acesso-ao-credito-diz-presidente-do-bndes>> . Acesso em 08/11/2020.

BARLETTA, Fabiana Rodrigues. *A revisão contratual no Código Civil, no Código de Defesa do Consumidor e a pandemia do coronavírus (COVID-19)*. **Revista de Direito do Consumidor**. vol. 129. ano 29. São Paulo: Ed. RT, maio-jun./2020,

BARROS, MBA; LIMA MG, MALTA, SZWARCOWALD CL, AZEVEDO RCS, ROMERO D, et al. *Relato de tristeza/depressão, nervosismo/ansiedade e problemas de sono na população adulta brasileira durante a pandemia de COVID-19*. **Epidemiologia e Serviços de Saúde** [SciELO Preprints]. 2020 [citado 2020 jul 27]:[23 p.]. Disponível em: <<https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/1028/1471>> Acesso em: 04/11/2020.

BORLOTI et al., *Saúde mental e intervenções psicológicas durante a pandemia da covid-19: Um panorama Mental*, 2020. **Revista Brasileira de Análise e**

Comportamento. Disponível em:

<<https://periodicos.ufpa.br/index.php/rebac/article/view/8885/6301>> Consulta em 08/11/2020

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações determinadas pelas Emendas Constitucionais de Revisão nº 1 a 6/94, pelas Emendas Constitucionais nº 1/92 a 91/2016 e pelo Decreto Legislativo nº 186/2008. Brasília, Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2016.

_____. **AGÊNCIA CÂMARA DE NOTÍCIAS**. *Bolsonaro veta suspensão de cadastros negativos durante pandemia*. Disponível em <<https://www.camara.leg.br/noticias/672716-BOLSONARO-VETA-SUSPENSAO-DE-CADASTROS-NEGATIVOS-DURANTE-PANDEMIA>> . Acesso em: 07/11/2020

_____. **Lei nº 14.034, de 5 de agosto de 2020**. *Dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19*.

D.O.U., Brasília, DF, 6 ago. 2020. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Lei/L14034.htm> . Acesso em: 07/11/2020.

_____. **Lei nº 14.046, de 24 de agosto de 2020**. *Dispõe sobre o adiamento e o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e de cultura em razão 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 da pandemia da Covid-19*. D.O.U., Brasília, DF, 25 ago. 2020. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-

2022/2020/lei/L14046.htm#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20o%20adiamento%20e%20da%20pandemia%20da%20Covid%2D19> . Acesso em: 08/11/2020.

_____. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** *Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.* D.O., Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm> . Acesso em: 07/11/2020.

_____. **Projeto de Lei n.º 3.515/2015,** Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e o art. 96 da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento.

_____. PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Mensagem de veto n.º 371.** Veto integral ao Projeto de Lei 675/2020. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=8127723&ts=1601404176138&disposition=inline> . Consulta em 05/02/2021

_____. **SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA.** Súmula 550. 2ª Seção. J. 14/10/2015, DJe 19/10/2015.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor.** São Paulo: Atlas, 2019.

COMPARATO, Fábio Konder. A proteção ao consumidor na Constituição brasileira de 1988. **Doutrinas Essenciais de Direito do Consumidor** | vol. 2 | p. 66 | Abr / 2011 | DTR\2012\484

EIRAS, Natália. Pandemia causa ansiedade ao ir ao mercado. **Portal Uol.** 26 maio 2020. Disponível em: <<https://www.uol.com.br/vivabem/noticias/redacao/2020/05/26/pandemia-causa-ansiedade-ao-ir-ao-mercado-a-sensacao-e-de-que-vou-morrer.htm>> . Acesso em: 08/11/2020.

FALCÃO, Rebeca de Queiroga. MP nº 948/2020 e os efeitos da Covid-19 para o consumidor. **Consultor Jurídico.** 22 abril 2020. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2020-abr-22/rebeca-falcao-mp-948-efeitos-consumidor>> . Acesso em: 08/11/2020.

FUNDAÇÃO PROCON. **Procon-SP oferece atendimento gratuito para endividados.** Fonte: <<https://www.procon.sp.gov.br/superendividado/#:~:text=%E2%80%9CA%20taxa%20de%20juros%20proposta,situa%C3%A7%C3%A3o%E2%80%9D%2C%20ressalta%20o%20coordenador.&text=%E2%80%9CMais%20de%2090%25%20dos%20consumidores,sentem%20culpados%20pela%20fal%C3%Aancia%20financeira>> . Consulta em 07/02/2021

GOMES, Orlando. **Contratos.** 27. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

GOMIDE, Alexandre Junqueira. **Direito de Arrependimento nos Contratos de Consumo**. Lisboa: Grupo Almedina, 2014.

GRINOVER ET AL, Ada Pellegrini. **Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

LEÃO, Izabel. Compra compulsiva é problema de saúde - e tem tratamento. **Jornal da USP**. 06 ago. 2015. Disponível em: <<https://www5.usp.br/noticias/comportamento/compra-compulsiva-e-problema-de-saude-e-tem-tratamento/>> . Acesso em: 08/11/2020.

LIS, Laís. Dificuldade de acesso de micro e pequenas empresas ao crédito é preocupante, diz ministro do TCU. **SITE G1** Fonte: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/07/15/dificuldade-de-acesso-de-micro-e-pequenas-empresas-ao-credito-e-preocupante-diz-ministro-do-tcu.ghtml>> . Acesso em 08/11/2020.

MARANHÃO, Ana Clara Marques Ferreira. A MP 925/20 e a alternativa proposta ao consumidor com passagem aérea comprada. **Migalhas**, 25 mar. 2020. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/322519/a-mp-925-20-e-a-alternativa-proposta-ao-consumidor-com-passagem-aerea-comprada>> . Acesso em: 07/11/2020.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: RT, 2016.

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** . vol. 129. ano 29. p. 47-71. São Paulo: Ed. RT, maio-jun./2020.

MCKEEVER, Amy. Novo coronavírus está espalhando pânico, e a ciência explica por quê. **National Geographic**. 25 mar. 2020. Disponível em: <<https://www.nationalgeographicbrasil.com/ciencia/2020/03/novo-coronavirus-esta-espalhando-panico-e-ciencia-explica-por-que>> . Acesso em 08/11/2020.

MELO, Karine. Pandemia: micro e pequenos afirmam que crédito não tem chegado. **Agência EBC**. Fonte: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2020-07/pandemia-micro-e-pequenos-afirmam-que-credito-nao-tem-chegado>> . Acesso em 08/11/2020.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 13. ed. São Paulo: Saraiva jur., 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Projeto que pode ajudar 30 milhões de superendividados segue empacado**. Disponível em: <<https://idec.org.br/idec-na-imprensa/projeto-que-pode-ajudar-30-milhoes-de-superendividados-segue-empacado-na-camara>> . Acesso em 05/02/2021.

PAN AMERICAN HEALTH ORGANIZATION. Social Media Cards: Be supportive during COVID-19.. **PAHO**. Disponível em: <<https://www.paho.org/en/topics/coronavirus-infections/coronavirus-disease-covid-19-pandemic/social-media-cards-be>> . Acesso em: 26/11/2020.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de direito civil: volume 3: Contratos**. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

PURCHIO, Luisa. A doença do medo. **Portal Terra - ISTOÉ**. 27 mar. 2020. Disponível em: <<https://istoe.com.br/a-doenca-do-medo/>> . Acesso em: 08/11/2020.

SILVIA HGN, Santos LES, Oliveira AKS. Efeitos da pandemia no novo coronavírus na saúde mental de indivíduos e coletividades. **Jornal of Nursing and Health**. 2020. <http://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/06/1097482/4-efeitos-da-pandemia-do-novo-coronavirus-na-saude-mental-de-i_fNxf8zd.pdf> . Acesso em: 03/11/2020.

SIMÃO, José Fernando. MP 948/20 - Interpretar é preciso. **Migalhas**. 20 julho 2020. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/330870/mp-948-20-interpretar-e-preciso>> . Acesso em: 08/11/2020.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE VAREJO E CONSUMO. *COVID-19*: 61% dos consumidores aumentaram volume de compras online. **Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo (SBVC)**. 17 maio 2020. Disponível em: <<http://sbvc.com.br/consumidores-aumentaram-compras-online/>> . Acesso em: 26/11/2020.

TEPEDINO, Gustavo et al. **Fundamentos do Direito Civil - Contratos - Vol. 3**. São Paulo: GEN, 2020.

ZANON, Cristian; DELLAZZANA- ZANON, Letícia Lovato; WECHSLER, Solange Muglia; FABRETTI, Rodrigo Rodrigues; ROCHA, Karina Nalevaiko da. COVID-19: implicações e aplicações da Psicologia Positiva em tempos de pandemia. Scielo, Campinas, 1 jun. 2020. **Estudos de Psicologia**.. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-166X2020000100506&script=sci_arttext> . Acesso em: 07/11/2020.

ZORZETTO. Ricardo. *Tempos de incerteza*: Mudanças na rotina ocasionadas pela Covid-19 podem aumentar casos de sofrimento emocional e transtornos mentais. **Revista Pesquisa FAPESP**. ago. 2020. Ed. 294. Disponível em: <<https://revistapesquisa.fapesp.br/tempos-de-incerteza/>> . Acesso em: 26/11/2020