



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS III
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
CURSO DE BACHARELADO EM CIÊNCIAS JURÍDICAS**

ALEXIA LAYS CARVALHO GUERRA

**OS IMPACTOS DA PANDEMIA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: OS REFLEXOS
DA LEI 14.010/20 NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**GUARABIRA
2021**

ALEXIA LAYS CARVALHO GUERRA

**OS IMPACTOS DA PANDEMIA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: OS REFLEXOS
DA LEI 14.010/20 NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado a Coordenação do Curso Direito da Universidade Estadual da Paraíba – *Campus* III, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito.

Área de concentração: Direito do consumidor.

Orientadora: Prof.^a. Dra. Hérika Juliana Linhares Maia.

**GUARABIRA
2021**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

G934i Guerra, Alexia Lays Carvalho.

Os impactos da pandemia nas relações de consumo [manuscrito] : os reflexos da lei 14.010/20 no código de defesa do consumidor / Alexia Lays Carvalho Guerra. - 2021.

28 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Humanidades , 2021.

"Orientação : Profa. Dra. Hérica Juliana Linhares Maia , Coordenação do Curso de Direito - CCJ."

1. Consumidores. 2. Pandemia. 3. Proteção legal. I. Título

21. ed. CDD 346.07

ALEXIA LAYS CARVALHO GUERRA

**OS IMPACTOS DA PANDEMIA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: OS REFLEXOS DA LEI
14.010/20 NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado a Coordenação do Curso Direito da Universidade Estadual da Paraíba – *Campus III*, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito.

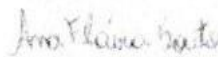
Área de concentração: Direito do consumidor.

Aprovada em: 05 / Outubro / 2021.

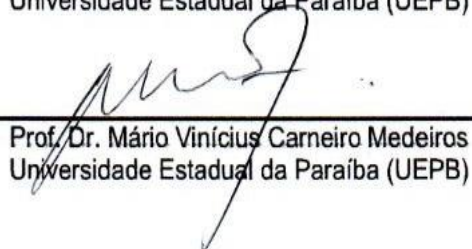
BANCA EXAMINADORA:



Prof.ª. Dr.ª. Hérica Juliana Linhares Maia (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof.ª. Dr.ª. Ana Flávia Lins Souto
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Dr. Mário Vinícius Carneiro Medeiros
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

A todos aqueles que inteiramente me apoiaram ao longo desta caminhada, durante os momentos mais difíceis, DEDICO.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	8
2	A PANDEMIA DO CORONAVÍRUS E AS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	9
3	O CONSUMIDOR E SUA PROTEÇÃO LEGAL	11
4	A LEI 14.010/20 E OS REFLEXOS NO CENÁRIO CONSUMEIRISTA.....	14
4.1	Prescrição e Decadência: Aplicabilidade e Fundamentação da paralização dos prazos	16
4.2	Influências sobre o Direito de Arrependimento: Conceituação e Problematização.....	19
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	24

OS IMPACTOS DA PANDEMIA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: OS REFLEXOS DA LEI 14.010/20 NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

Alexia Lays Carvalho Guerra^{1*}

RESUMO

Tendo em vista a necessidade de um posicionamento eficaz que tenha por objetivo oferecer maior segurança jurídica aos consumidores diante do cenário da pandemia do coronavírus, o presente artigo destina abordar sobre a análise dos efeitos da Lei 14.010/2020 a qual instituiu o Regime Jurídico Emergencial e Transitório das Relações Jurídicas de Direito Privado (RJET) nas relações de consumo, diante do seu caráter emergencial e transitório. Discute-se inicialmente, a pandemia da Covid-19 no Brasil e as relações de consumo, bem como o conceito de consumidor e a sua proteção legal. Ainda, tem como objetivo, analisar de maneira central as influências no direito de arrependimento e sobre a prescrição e decadência com enfoque na regulamentação das relações de consumo tanto para nortear o consumidor, quanto o fornecedor de produtos e serviços. A metodologia utilizada foi o método dedutivo, através de pesquisa bibliográfica realizada por meio da análise das leis, doutrinas, jurisprudências e artigos científicos publicados em meio eletrônico. Como resultado, foi observado que a aprovação da Lei do RJET durante a pandemia dispôs sobre medidas emergenciais e temporárias das relações de consumo, visando não prejudicar os consumidores, possibilitando assim o impedimento ou suspensão dos prazos prescricionais, bem como a desistência em casos específicos presentes na Lei.

Palavras-chave: Consumidores. Pandemia. Lei 14.010/2020. Proteção Legal.

^{1*} Acadêmica do curso de Direito da Universidade Estadual da Paraíba - UEPB.
E-mail: alexia.guerra@aluno.uepb.edu.br

THE IMPACTS OF THE PANDEMIC ON CONSUMER RELATIONS: THE REFLECTIONS OF LAW 14.010/20 ON THE CONSUMER DEFENSE CODE.

Alexia Lays Carvalho Guerra^{2*}

ABSTRACT

In view of the need for an effective positioning that aims to offer greater legal certainty to consumers in the face of the scenario of the pandemic coronavirus, this article aims to address the analysis of the effects of Law 14.010/2020 which instituted the Emergency and Transitional Legal Regime of legal relations of Private Law (RJET) in consumer relations, in view of its emergency and transitory character. Initially, the Covid-19 pandemic in Brazil and consumer relations, as well as the concept of consumer and its legal protection, are discussed. Furthermore, it aims to centrally analyze the influences on the right of repentance and on the prescription and decay with a focus on regulating consumer relations both to guide the consumer and the supplier of products and services. The methodology used was the deductive, through bibliographic research carried out through the analysis of laws, doctrines, jurisprudence and scientific articles published in electronic environment. As a result, it was observed that the approval of the RJET Law during the pandemic had emergency and temporary measures of consumer relations, aiming not to harm consumers, enabling the impediment or suspension of prescription deadlines, as well as the withdrawal in specific cases present in the Law.

Keywords: Consumers. Pandemic. Law 14.010/2020. Legal Protection.

^{2*} Law student at the State University of Paraíba – UEPB
E-mail: alexia.guerra@aluno.uepb.edu.br

1 INTRODUÇÃO

A partir do início do ano de 2020, com a pandemia da covid-19, o mercado de consumo foi afetado de forma considerável, trazendo inúmeras inseguranças, além de prejuízos à comercialização.

É claro que uma pandemia não afeta tão somente a saúde de uma população, o bem-estar dos mercados também é uma questão a ser observada. O Brasil se viu em um ambiente de grande vulnerabilidade econômica e social, e como consequência, vieram as questões da desigualdade social, carência de emprego e renda, bem como, crise econômica, e instabilidade por parte dos consumidores.

Apesar de todo esse cenário, é de extrema relevância debater sobre os desafios e avanços que refletem presentemente, e ao fato de que a economia brasileira está atenta a todas as possíveis perspectivas, observando o comportamento dos consumidores no país, e as necessidades, e expectativas dos diferentes públicos.

Com o isolamento e a explosão do poder da *internet*, os hábitos e as preferências se adequaram a cada dia. Apesar de toda crise sanitária e econômica, o brasileiro como consumidor, possui um poder digital extraordinário fazendo com que o mercado *online* atual tome grandes proporções, tratando-se de um marco fundamental de uma sociedade de consumo avançada.

Diante de tal evento extraordinário e imprevisível, a população brasileira vivenciou uma grande aceleração na mudança do contexto social, e como resultado, foram adotadas medidas visando conter a propagação do vírus, gerando impactos de uma forma geral, e afetando extraordinariamente as relações consumeristas entre clientes e fornecedores de produtos e serviços.

Por tais situações e diante deste novo cenário, foi publicado o Regime Jurídico Emergencial e Transitório das Relações Jurídicas de Direito Privado (RJET) — Lei 14.010/ 20 – o qual repercutiu sobre diversos institutos tratados pela legislação civil e consumerista, tais como prescrição e decadência, bem como sobre o direito do arrendamento no Direito do Consumidor.

Pelo exposto, os questionamentos que motivaram a elaboração deste trabalho foram: quais os efeitos jurídicos do coronavírus nas relações de consumo? Quais as principais e importantes alterações da Lei 14.010/20 da pandemia no tocante à atenuação de possíveis consequências econômicas no cenário atual?

Esta discussão se mostra relevante, tendo em vista a necessidade de um posicionamento cujo objetivo seja oferecer maior segurança jurídica aos consumidores conforme as necessidades e adaptações de serviços e prestações, analisando a crise econômica e os contratos que foram extintos ou modificados.

Tendo como base essa premissa, o presente artigo científico tem por objetivo geral analisar os impactos e os efeitos jurídicos nas relações de consumo em razão da pandemia do coronavírus, considerando as implicações ocorridas no Código de Defesa do Consumidor — CDC, a partir da publicação da Lei 14.010 de 10 de junho de 2020.

Para tal, o método de abordagem empregado para a construção do presente estudo foi o dedutivo. A técnica de pesquisa utilizada foi a bibliográfica realizada a partir da análise das leis, doutrinas, jurisprudências e artigos científicos publicados em meio eletrônico. Segundo Gil (2002, p.44), a pesquisa bibliográfica “[...] é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Dessa forma, além de permitir o levantamento do estudo da Lei e dos referenciais sobre o tema estudado, a pesquisa bibliográfica permite

ainda o aprofundamento teórico que norteia a pesquisa.

Por fim, salienta-se que o presente artigo está estruturado em três capítulos. O primeiro aborda, de forma geral, o cenário da pandemia no Brasil, apresentando o contexto em que levou os cidadãos a evitar saírem às ruas, os comércios a fecharem, o distanciamento social vir a eclodir e conseqüentemente à ascensão das vendas online. O segundo, busca uma análise da proteção legal do consumidor, finalidades e características mais relevantes. No terceiro capítulo foram apresentados os impactos e efeitos jurídicos das relações de consumo na pandemia, bem como uma análise sobre a Lei 14.010 e sua repercussão no Código de Defesa do Consumidor.

2 A PANDEMIA DO CORONAVÍRUS E AS RELAÇÕES DE CONSUMO

A pandemia do novo coronavírus (Sars-Cov-2), foi caracterizada como uma das maiores problemáticas em questão de saúde pública das últimas décadas, por estar se tratando de uma adversidade internacional que acometeu praticamente todos os países de maneira catastrófica, em variados graus de propagação, bem como intensidade.

Esta síndrome respiratória foi identificada no ano de 2019, em Wuhan, cidade e capital da província da China central, mas logo em seguida, em 2020, já haviam milhões de casos contabilizados no mundo. (BRASIL, 2020).

De acordo com os dados analisados por Machado (2021), os óbitos por covid-19 superaram 190 mil em 2020 no Brasil, e com isso o número de mortes semanais no mês de maio superou a marca de 7 mil, se tornando a principal causa de óbito no país.

Segundo as palavras de Faro *et al.* (2020, p. 2):

[...] o Brasil, na terceira semana de abril de 2020, havia ultrapassado trinta mil casos confirmados, com mais de 1.500 mortes e taxa de mortalidade em torno de 5,5%. O país vivia o período inicial da crise, com elevado grau de subnotificação, principalmente pela baixa quantidade de testes realizados na população até então – e ainda buscava reestruturar seu sistema de saúde para comportar o maior número de doentes possível.

Em 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou em Genebra, na Suíça, Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) em decorrência do novo coronavírus. Diante disso, não muitos dias depois, em 3 de fevereiro de 2020, foi declarado no plano interno do Brasil, o estado de Emergência em Saúde Pública de importância Nacional (ESPIN) diante da Portaria nº 188 do Ministério da Saúde. (GARCIA, 2020).

A COVID-19 foi, logo em seguida, em 11 de março de 2020, considerada uma pandemia, pela Organização Mundial de Saúde (OMS) por sua altíssima capacidade de contágio que se alastrou rapidamente por todo o mundo (OMS, 2020), e, em decorrência da Infecção Humana pelo novo coronavírus, o Brasil atingiu, por meio do decreto legislativo n.º 6 de 2020, em 20 de março, o estado de calamidade pública, determinando na maioria dos estados e municípios o isolamento social.

Como resultado, houve restrições nas ruas, como também em estabelecimentos comerciais, ou seja, pessoas reclusas em seus próprios domicílios, e comércios fechando compulsoriamente.

Nesse sentido, aponta a declaração de Belmonte que (2020, p. 5):

Com tristeza, deparamo-nos com a impossibilidade de usufruir dos prazeres da vida moderna: cinemas, teatros, casas de shows, clubes, academias de ginástica, bares, restaurantes e shoppings. Viagens, casamentos, churrascos, batizados e eventos profissionais adiados, sem que se tenha ao menos noção de quando a vida a que estamos acostumados retomará o seu curso.

Dessa forma, todos os estabelecimentos comerciais que recebiam o público presencialmente, precisaram interromper suas atividades com o fechamento de suas portas. Ressalvados apenas os fornecedores de produtos e serviços essenciais. Com isso, houve uma difícil e necessária escolha: a permanência do isolamento social, pretendendo achatar a curva de transmissão e contágio do coronavírus, mas que em contrapartida, produziu danos atemorizantes à nossa economia.

Diante disto, nos deparamos com uma tragédia humanitária que resultou em impactos econômicos que levaram a um forte declínio no quesito de consumo nas famílias tradicionais brasileiras. E com base no Índice de Atividade Econômica do Banco Central (IBC-Br), no primeiro semestre de 2020 houve uma queda considerável na atividade econômica, ficando em 6,28% de recuo. (OLIVEIRA, 2020).

De acordo com essa lógica, Scalzilli *et all* (2020, p. 16) enfatiza que:

A pandemia afetou cadeias produtivas, destruiu modelos de negócios, fechou fronteiras, frustrou expectativas e inviabilizou investimentos. Postos de trabalho foram fechados, consumidores perderam o poder de compra e muitos deles dependerão de ações assistenciais para sobreviver.

Assim, observa-se, que a consequência de tudo isso, tem sido o desemprego em massa e salários reduzidos. Segundo estudo do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA, 2020), apesar de ter existido uma melhoria no segundo semestre de 2020, as perspectivas em relação ao mercado de trabalho atual brasileiro seguem deterioradas. Inúmeras pessoas foram prejudicadas, e apesar de a expectativa para os anos seguintes serem de aceleração da atividade econômica, a taxa de desocupação deverá seguir elevada.

Entretanto, com base na concepção de Lameiras *et all* (2021, p. 3) “[...] a expectativa é que o movimento de recomposição da força de trabalho se intensifique. O avanço da vacinação combinado à retomada mais forte da atividade econômica deve ampliar a geração de empregos”.

O que precisa ser entendido é que a quarentena, consiste em um período em que pessoas saudáveis possuem sua liberdade de trânsito limitada, seja porque estiveram expostas ao vírus em contato com algum doente, ou até mesmo por estarem em regiões onde se está ocorrendo o surto epidêmico; e tem como objetivo controlar a disseminação da doença. (SANTOS, 2021).

O isolamento social serve para separar pessoas sintomáticas e assintomáticas, em investigação clínica e laboratorial, de maneira a evitar a propagação e transmissão. Neste caso, é utilizado o isolamento em ambiente domiciliar, podendo ser feito em hospitais públicos e privados. Ainda segundo a norma do Ministério da Saúde, o isolamento é feito por um prazo de 14 dias, tempo em que o vírus leva para se manifestar no corpo, podendo ser estendido, dependendo do resultado dos exames laboratoriais. Já o termo quarentena se refere à separação e restrição de movimento de pessoas que foram potencialmente expostas a uma doença contagiosa para verificar se elas apresentam sintomas da doença, reduzindo assim o risco

de infectar outras pessoas. (RODRIGUES E SANTOS, 2020, p. 2)

Segundo dados atuais, o Conselho Nacional de Secretários de Saúde (CONASS), registrou no Brasil até o dia 22 de setembro de 2021, o marco de 591.440 mil óbitos confirmados ligados ao coronavírus, com o total de 21.247.094 milhões de casos de infectados.

Diante do agravamento da crise sanitária, vivenciamos mudanças estruturais e novas realidades sociais, que a própria pandemia impulsionou. E crises como essa, reivindicam intensas ações em busca de reascender medidas que beneficiem à população em relação a critérios econômicos e assistenciais.

Conforme aponta Gomes, (2020, p. 42) “As medidas necessárias a serem tomadas são simultâneas no campo da saúde pública e da economia. Não só para salvar a maior quantidade de vidas humanas, como para garantir a menor desorganização de nossa economia.”

Dito isto, apesar do medo e incerteza, a sociedade contemporânea é marcada por um processo de modernização profundamente social, que explora inconsistências e são capazes de gerar mudanças no sistema econômico de forma estratégica.

Em função de todo esse cenário, observa-se que foi presenciada uma verdadeira desordem e perturbação das relações, tendo em vista a ruptura dos sistemas de oferta e demanda (SCALZILLI *et al.* 2020). Entretanto, no decorrer da pandemia houve uma explosão em relação ao meio digital, considerando que a ascensão das vendas online e as tecnologias invadiram a vida de todos com veemência.

Inclusive, mesmo diante da situação de calamidade e atividades econômicas inicialmente abaladas com o distanciamento, o consumo remoto cresceu, fazendo até mesmo com que a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) despertasse para a imprescindibilidade em ampliar meios de transparência das informações e conscientização do consumidor, como também uma maior observância e punição para possíveis fraudes virtuais. (SENADO, 2021).

3 O CONSUMIDOR E SUA PROTEÇÃO LEGAL

O termo “consumidor” está previsto expressamente no artigo 2º do Código de Defesa do consumidor (Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990), e versa que: “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. E por ser o consumidor, o elo mais sensível em uma cadeia produtiva, espera-se que haja cooperação e boa-fé para compor o elo obrigacional, dessa forma a proteção e o equilíbrio das relações jurídicas se torna essencial e inerente a todos os homens.

Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, atual Ministro do Superior Tribunal de Justiça, entende que:

Consumidor é todo aquele que, para seu uso pessoal, de sua família, ou dos que se subordinam por vinculação doméstica ou protetiva a ele, adquire ou utiliza produtos, serviços ou quaisquer outros bens ou informações colocados à sua disposição por comerciantes ou por qualquer outra pessoa natural ou jurídica, no curso de sua atividade ou conhecimento profissionais. (BENJAMIN, 2007, p. 25)

Já de acordo com Serrano (2003, p.19), consumidor é:

[...] um dos sujeitos da relação jurídica de consumo, isto é, uma pessoa física

ou jurídica que pretende satisfazer suas necessidades por meio da aquisição de um produto ou serviço. De acordo com o tipo de atividade na qual está envolvido esse sujeito, também denomina-se usuário, cliente, adquirente, beneficiário e vítima (para o caso de acidente). [...] é a pessoa natural ou jurídica que recebe como destinatário final bens ou serviços para satisfazer as suas necessidades individuais ou coletivas.

Garcia (2002, p. 29), portanto, nos diz que: “é imensa a abrangência que o conceito de consumidor pode assumir. Escapa aos domínios dos estudiosos [...] que não alcançam toda sua amplitude a ponto de reduzi-lo a um mero conceito”.

A afirmação de que todos nós somos consumidores se faz relevante tendo em vista de que o consumo é parte indissociável do dia a dia do ser humano. Independente de condições sociais e faixa de renda, todos sem distinção consumimos na grande e maior parte de nossas vidas por questão de necessidade de sobrevivência, ou pelo simples desejo de consumir. (ALMEIDA, 2015).

Porém, convém destacar que antes da promulgação do código de Defesa do Consumidor, tal assunto era atípico no Direito Privado brasileiro. Havia no ordenamento jurídico apenas um conjunto de normas administrativas, esparsas e com lacunas, que eram voltadas à proteção do consumidor. Acontece que, muito embora existissem discussões a respeito do tema, o mesmo era meramente associado às ciências econômicas, disciplinadas unicamente no Código Civil ou Comercial (GARCIA, 2002).

Com o passar dos tempos, surgiu sobretudo nos países mais desenvolvidos, órgãos voltados a respeito da tutela do consumidor. Associações de classe foram reconhecidas como legítimas, e com isso, promulgaram-se leis específicas visando proteger a parte consumidora de cláusulas abusivas, desvantagens contratuais, etc. (GARCIA, 2020).

No Brasil, o consumo se impulsionou logo após o início da industrialização, por volta da década de 1930 (GUGLINSKI, 2013), e com o decorrer dos anos, o capitalismo e o consumismo se desenvolveu a cada dia.

Em 1976, tivemos no país, o surgimento do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), que através de planos de orientação e conscientização, contribuiu para que essa gigante expectativa frente à tutela dos direitos dos consumidores se consolidasse.

Entretanto, apenas em 1988 com a instituição da Constituição Federal da República, os direitos do consumidor tiveram uma considerável proteção, tendo em vista o seu artigo 5º, inciso XXXII que nos traz, por meio de cláusula pétrea que: “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”, bem como o artigo 48 de suas Disposições Transitórias (ADCT): “o Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor”.

Finalmente, seguindo esse propósito, após longos debates, emendas e vetos, apenas em 11 de setembro de 1990 foi instituído o Código de Defesa do Consumidor (CDC), que entrou em vigor no nosso sistema jurídico em 11 de março de 1991. Com reconhecimento internacional por ser considerado um dos melhores do mundo, o CDC tem como algumas principais características: proporcionar um tratamento igualitário aos desiguais; e determinar normas de proteção de ordem pública e de interesse social.

Criou-se, na sociedade, um clima de confiança e expectativa na inovação legislativa [...] o empresariado, em geral, identificou na observância dos preceitos do novo diploma a oportunidade para reforçar sua imagem junto

ao mercado e, assim, procurou adequar, o quanto pôde ou mesmo totalmente, a oferta de seus produtos e serviços aos padrões da lei. Revelando-se o Código, nesse sentido, um texto eficaz. (GARCIA, 2002, p. 37)

Verifica-se desse modo, segundo Corrêa e Corrêa (2007, p.19) “[...] a importância de tal iniciativa, especialmente pela maior conscientização do consumidor quanto aos seus direitos básicos”. E, em 11 de setembro de 2021, passados mais de 30 anos de sua edição, evidencia-se que o CDC exerceu um papel fundamental desde então e trouxe um novo cenário ao Poder Judiciário envolvendo as relações de consumo.

Diante de tal exposto, cabe aqui uma análise sobre as relevantes mudanças no comportamento dos indivíduos, dando importância ao fato de que a sociedade a cada dia renova as suas complexas necessidades; e o cidadão contemporâneo possui novas exigências como consumidores.

Segundo Moreira (2011, p. 92), “o ato de consumir deixou, por isso, de servir unicamente para satisfazer uma necessidade individual, para passar a responder a uma necessidade social: mostrar aos outros o grupo ou a classe social ao qual se pertence”.

Nos últimos tempos, pode se dizer então, que houve uma “revolução” na forma de consumo, por isso, foram notáveis as mudanças nos hábitos de compra, preferências e gostos de toda coletividade. Observa-se dessa forma, que estilos de vida dispostos a esbanjar bens consolidaram-se, restando claro a força do consumo que está por trás dessa nova geração.

Como nos esclarece Miranda (2018, p. 4), o consumidor “se tornou de uma forma extremamente rápida um ser muito instruído, bem informado, exigente, com gostos diversos e com muitas opções na hora de comprar, envolvido numa economia totalmente globalizada.”

É possível [...] concluir que estamos utilizando o consumo para reafirmar, constantemente, nossa cidadania. Ora, a cidadania não se esgota no ato de consumir. O código de defesa do consumidor deu aos brasileiros, um ganho ético no gerenciamento das atividades de consumo. Isso exigiu uma mudança de comportamento para fornecedores e para consumidores também. A manutenção e aprimoramento desse instrumento legal (CDC), e a persistência do comportamento reivindicatório e questionador em busca de mecanismos jurídicos que estabeleçam atitudes mais éticas no ato de consumir, comprova que o Direito pode e deve responder as necessidades da sociedade em constante mudança. Que ele é capaz de mudar comportamentos culturalmente estabelecidos para transformar a sociedade em ambiente mais justo e ético. (SOARES, 2020, p. 103).

Dessa forma, os desafios enfrentados em um mercado excessivamente competitivo e a repercussão da internet nos hábitos da população, tornaram as aplicações das normas do CDC desafiadoras. E segundo o entendimento de Gonçalves (2020), os desafios em relação à aplicabilidade do CDC ainda serão muitos, tendo em vista a chegada e permanência da economia digital, e sustentabilidade no cotidiano do consumidor.

Porém, mesmo com o acesso às tecnologias causando uma reestruturação na sociedade brasileira, é notável que o Código de defesa do consumidor se mostra inovador, conseguindo claramente responder aos conflitos de consumo surgidos com a nova era da *internet* e redes sociais, e por ser um código principalmente baseado em princípios e interpretação legislativa, pode se dizer que o mesmo

acompanha as contínuas transformações do novo cenário social.

4 A LEI 14.010/20 E OS REFLEXOS NO CENÁRIO CONSUMEIRISTA

Por que então, criar uma legislação especial voltada à proteção do consumidor no período da pandemia do coronavírus (Covid-19)?

Como dito, as mudanças vieram e foram notáveis nos regulamentos de consumo, e com a atual situação do cenário de vendas no Brasil, foram buscadas alternativas e soluções jurídicas para atender os futuros desafios, pois, considerando que a todo o momento lidamos com uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional, a necessidade de alterações no tocante à proteção dos consumidores foi inevitável pela determinação do isolamento social.

Diante do exposto e dos grandes impactos econômicos, tivemos como consequência, algumas influências no Código de Defesa do Consumidor (CDC). Dessa forma, foi estabelecido o Regime Jurídico Emergencial e Transitório das relações de Direito Privado (RJET), por meio da Lei 14.010, publicada em 12 de junho de 2020, obtendo como principal objetivo sanar algumas lacunas que surgiram com a pandemia.

Vejamos o seu artigo 1.º:

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). (BRASIL, 2020)

A Covid-19 afetou de uma só vez diversos contratos das relações de consumo de entrega de serviços e produtos. Alguns extintos, outros modificados, e junto a isto veio a necessidade de tutelar o consumidor. É facilmente observada tal preocupação, por justamente reconhecer que os danos enfrentados poderiam ficar sem a sua devida reparação.

Do ponto de vista econômico, trata-se de uma reação que vislumbrou a posição de inferioridade, vulnerabilidade e hipossuficiência do usuário de produtos e serviços, visando sobretudo a busca pelo equilíbrio entre as partes envolvidas, pois resta claro que na relação consumerista, o consumidor é a parte mais frágil. (ALMEIDA, 2015).

A título de conhecimento, antes mesmo da Lei do RJET entrar em vigor, a Lei de n.º 13.979/2020 nasceu em 6 de fevereiro de 2020 prevendo medidas relacionadas ao enfrentamento da emergência de saúde pública responsável pelo surto de 2019, e como exemplos destacaram-se o isolamento e a quarentena. Seguindo a mesma lógica, o decreto de n.º. 10. 282/2020, de 20 de março de 2020 regulamentou a definição de serviços e atividades essenciais (BRASIL, 2020).

O Congresso Nacional, diante disso, visando socorrer juridicamente os particulares, vislumbrou a Lei 14.010/20 – já mencionada, como resultado do Projeto de Lei do Senado Federal de n.º 1.179/2020, popularmente conhecida como a “Leida Pandemia”.

Teve como justificativa os seguintes pontos: manter a separação entre relações de Direito Civil, Direito Comercial, Direito do Consumidor e das Locações Prediais Urbanas. Ainda, teve como objetivo não alterar ou revogar as leis vigentes, visto que o propósito foi criar regras de caráter transitório, apenas suspendendo a

aplicação temporariamente de códigos e leis extravagantes, considerando o seu caráter emergencial. Importante destacar também que se limitou a matérias predominantemente privadas, excluindo as questões tributárias e administrativas (MILAGRES, 2020).

Tivemos como inspiração inicial para a criação de uma lei temporária e emergencial no Brasil, a Lei *Faillot* francesa, que surgiu com objetivo de revisar os contratos atingidos durante a Primeira Guerra Mundial. Criou regras excepcionais diante de tal imprevisão, e possuiu duração de três meses após o fim do conflito (BELLUTO, 2020).

Dessa forma, de acordo com os estudos de Delarco *et all* (2020), com a saída da Rússia da guerra e com a Europa em ruínas, surgiu na França a necessidade de redigir leis que flexibilizasse os cumprimentos dos contratos. Foi então que o deputado Auguste Gabriel Faillot apresentou a Lei supracitada, em 1918. Em razão disso e por ter o Brasil se inspirado na ideia de uma lei de emergência transitória, segue traduzida alguns anúncios dos artigos:

Artigo Primeiro. Na pendência da guerra, e até sua expiração, por um prazo de três meses a partir da cessação das hostilidades, as disposições excepcionais desta lei são aplicáveis aos negócios e aos contratos de caráter comercial, por ambas as partes ou por uma delas somente, concluídos antes de 1º de agosto de 1914, e que consistam seja na entrega de mercadorias ou de gêneros, seja em outras prestações, sucessivas ou apenas diferidas.

Artigo Segundo. Independentemente de causas de resolução oriundas do direito comum (direito civil) ou de convenções particulares, os negócios e contratos mencionados no artigo precedente podem ser resolvidos a pedido de qualquer uma das partes, se provado que, por razão do estado de guerra, a execução das obrigações de um dos contratantes envolver encargos que lhe causam um prejuízo de uma importância que ultrapassa e muito as previsões razoavelmente feitas à época da convenção. A resolução será pronunciada, segundo as circunstâncias, com ou sem indenizações.

O juiz quando estabelecer indenizações por perdas e danos, deverá reduzir seu montante se constatar que, em virtude do estado de guerra, o prejuízo ultrapassou demasiadamente aquele que os contratantes puderam prever.

Se, conforme as condições e os usos do comércio, a compra foi feita por conta e risco do vendedor, e as mercadorias não foram entregues, o montante da indenização deve ser reduzido na forma da terceira alínea acima.

O juiz poderá também, a pedido de uma das partes, determinar suspensão da execução do contrato durante um período que estabelecer. [...] (RODRIGUES JR., 2006, p. 29/30).

Posto isto, temos também como exemplo, o pacote de mudanças legislativas da Alemanha visando a atenuação dos efeitos da pandemia da Covid-19 no direito civil, recuperacional e falimentar. Aprovado em 25 de março de 2020 em Berlim pelo parlamento alemão, o conjunto de medidas teve como objetivo versar sobre a flexibilização de contratos decorrente das incertezas provocadas pela pandemia.

O RJET, dessa forma, seguiu a mesma linha de pensamentos, e de acordo com a concepção de Milagres (2020, p. 218), o Regime Emergencial e Transitório das Relações Jurídicas de Direito Privado “[...] não muda o fato da pandemia, mas nos traz a necessária reflexão de suas intensas consequências [...]. Fatos fulminados pelo tempo não mais podem ser modificados, mas podemos ter a ousadia de melhor vivenciar os fatos em curso”.

Entretanto, salvo casos especiais, a maior parte dos dispositivos do RJET perdeu sua aplicabilidade em 30 de outubro de 2020, causando uma grande insegurança jurídica por parte dos consumidores diante dos contratos. De tal modo, assim expõe Monteiro Filho (2020, p. 6):

A lei do RJET, como ficou notabilizada, além de ter nascido temporã, já veio à luz condenada à morte precoce, pois a maioria de seus dispositivos previa o dia 30 de outubro de 2020 para deixarem de vigor, data em que os efeitos da pandemia na realidade permaneciam intensos – como ainda seguem, inclusive com o recrudescimento de medidas de isolamento impostas por estados e municípios. Melhor seria que o legislador emergencial fizesse corresponder a vigência das regras que quis implantar à extensão do período de duração da pandemia, valendo-se por exemplo de cláusula aberta que associasse sua vigência ao reconhecimento normativo do estado de calamidade pública. Como isso não ocorreu, a chegada do termo final indicado na lei (30.10.20) deixou o intérprete-aplicador do direito órfão de regulamento específico para problemas oriundos da Covid-19, o que não impede, no entanto, que na análise do caso concreto possa se valer dos mesmos valores inspiradores do RJET.

Diante desse contexto, os efeitos futuros de alguns fatos ocorridos no decorrer da pandemia e durante a vigência da Lei, perdurarão até a prescrição e decadência dos direitos diante da situação de calamidade. (GAMA E NEVES, 2020). O artigo 9º do RJET, que proíbe a concessão de medidas liminares em ações de despejo é um exemplo atual a ser considerado. Mesmo diante da perda da sua eficácia, o juiz deverá analisar o caso concreto com ponderação, diante dos impactos à vida e a saúde do inquilino.

Desse modo, partindo do pressuposto de que o conjunto das normas do RJET – mesmo transitórias, foram elaboradas com o objetivo de estabelecer igualdade e afastar toda e qualquer fragilidade por parte dos consumidores, o diploma legal se fez relevante e importante para a sociedade atual. A seguir será abordado sobre as influências do RJET em relação à prescrição, decadência e sobre o direito de arrependimento no Código de Defesa do Consumidor.

4.1 Prescrição e Decadência: Aplicabilidade e Fundamentação da paralização dos prazos

Apesar de os institutos da prescrição e decadência serem tradicionalmente realizados no campo do direito privado, ambos estão diretamente ligados à segurança jurídica das relações sociais, possuindo finalidade de proteção de interesse coletivo, público, e não apenas de interesse exclusivo da parte, punindo em casos específicos a inércia do possuidor de direitos que deixou de exercê-lo.

Segundo o entendimento de Gaia e Moraes (2020, p. 94) “a ausência normativa de prazos prescricionais e decadenciais perpetuam os conflitos gerando instabilidade social.”

Cabe deixar claro que são institutos de direito material regulados pela questão do tempo cronológico. Mas apesar de obterem como ponto em comum o elemento temporal e a segurança jurídica, eles não se confundem.

Juristas sustentam que a prescrição ocorre quando o tempo atua na exigibilidade de um direito, não desconstituindo uma relação jurídica pré-existente. Enquanto na decadência, o advento do tempo atua no sentido de não atingir apenas a exigibilidade do direito, mas também o próprio direito em si.

Vê-se, portanto, que ao cumprir uma obrigação prescrita, estaremos diante

da perda de uma pretensão jurídica, porém, o direito permanece intacto, podendo até mesmo ser adimplido pela parte contrária por livre e espontânea vontade. Por sua vez, em se tratando dos prazos decadenciais, o não exercício do direito no prazo estabelecido tem como consequência a expiração do prazo extintivo, estabelecido por lei, para o cumprimento do seu exercício.

Agnelo Amorim Filho diferencia, assim, os prazos prescricionais dos decadenciais pelo fato daqueles relacionarem-se ao exercício dos chamados “direitos subjetivos” em que são, conseqüentemente, exercidas as suas pretensões por intermédio das ações condenatórias. A *contrario sensu*, estaremos diante de prazos decadenciais, quando estiverem envolvidos os chamados direitos potestativos, que, quando exercidos mediante atuação estatal, são instrumentalizados por meio das ações constitutivas positivas ou negativas. (FILHO, *apud* GAIA e MORAES, 2020, p. 96)

Diante desse novo cenário pandêmico, abriram-se portas para a necessidade de elaboração de dispositivos disciplinantes relacionados à prescrição e decadência. Mediante isso, cabe a análise do artigo 3º da Lei 14.010/20, onde suspendeu desde o início da vigência da lei, até o dia 30 de outubro de 2020 todos os prazos prescricionais e decadenciais que regulamentavam o direito privado:

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). (BRASIL, 2020)

De acordo com Pereira (2020, p. 22): “A prescrição admite a suspensão, a interrupção e o impedimento, enquanto a decadência é sempre prazo fatal”. Porém, nota-se que a legislação supramencionada fez menção apenas a suspensão e impedimento dos prazos prescricionais, dessa forma, cabe também um estudo jurídico em relação aos temas aludidos.

Apenas a título de conhecimento, a interrupção, portanto, ocorrerá quando houver um fato que possa modificar ou acabar o efeito do tempo decorrido, anulando-se a prescrição iniciada e voltando a contagem do zero, ou seja, envolve um novo prazo.

A suspensão, no entanto, é a paralisação do prazo prescricional, de modo que a contagem continuará de onde parou, e por fim, o impedimento ocorre quando há um fato impeditivo ainda no início do prazo, fazendo com que a contagem não chegue sequer a iniciar.

Assim, entende-se que apesar do impedimento e a suspensão possuírem o mesmo efeito — paralisação dos prazos, o primeiro configura-se quando o prazo ainda não começou a correr, e o segundo, quando a contagem já estiver iniciada.

Sobre a prescrição e decadência diante do cenário da crise pandêmica, Lisboa Pereira assim expõe:

[...] durante o período da crise, que a Lei fixa como aquele compreendido entre 20 de março e 30 de outubro de 2020, em que as atenções se voltam prioritariamente para a preservação da saúde, necessário

estabelecer qual a eficácia desse tempo sobre os dois institutos, suspendendo a aplicação do Código Civil, sem revogá-lo ou alterá-lo, apenas pelo período que a própria lei qualificou de emergencial e transitório. E o legislador optou no que concerne à prescrição, pelo impedimento ou suspensão dos prazos durante esse período, como está no seu art. 3º. (PEREIRA, 2020, p. 28)

Dessa forma, em análise ao caput do artigo 3º da Lei 14.010/20, obteve-se entendimento de que a reforma do RJET apenas estabeleceu temporariamente uma nova causa de impedimento e suspensão, paralisando os prazos prescricionais por efeito da Covid-19. (SILVA e LOPES, 2020).

O § 1º do mesmo artigo, se evidenciou como um caráter supletivo ou subsidiário, visto que a suspensão ou impedimento dos prazos prescricionais diante da pandemia só poderiam ocorrer se os mesmos prazos já não estivessem interrompidos, suspensos ou impedidos mediante outras hipóteses estabelecidas no Código Civil. Diante disso, se a causa de paralisação específica cessasse antes do dia 30 de outubro de 2020, a regra subsidiária seria utilizada.

É importante enfatizar, por exemplo, que durante o intervalo de tempo de vigência do RJET, não poderia ser aplicado o período fixado no Código de Defesa do Consumidor aos prazos prescricionais referentes a acidentes de consumo (responsabilidade pelo fato do produto ou serviço), de modo que o artigo 27 do CDC possui como prazo para a reparação dos danos causados, o total de 05 anos.

O §2º, contudo, dispôs sobre uma visão diferente do sistema jurídico vigente, admitindo o impedimento ou a suspensão aos casos decadenciais, tendo em vista que o artigo 207 do CDC disciplina que: “[...] não se aplicam à decadência as normas que impedem, suspendem ou interrompem a prescrição”.

No que lhe concerne a situação em questão, possuímos como exemplo a não contagem dos períodos decadenciais fixados na Lei 8.078/90 relacionados a responsabilidade pelo vício do produto ou serviço, tendo em vista que segundo o artigo 26 do CDC, o direito de reclamar tratando-se de serviços e bens duráveis, é de 90 dias; e 30 dias, os não duráveis.

Um caso prático seria a compra de um notebook com garantia estendida de 01 ano, realizada no dia 15 de junho de 2020. Em situações normais, o produto ao possuir algum vício aparente, daria ao consumidor o direito de obter o prazo decadencial de 90 dias (garantia legal), e ainda, o acréscimo de 01 ano devido à garantia contratual, contagem essa que seria realizada de imediato. Porém, com a Lei 14.010/20, o prazo apenas começaria a ocorrer no dia 31 de outubro de 2020.

Gagliano e Oliveira (2020, p. 8) entendem que:

Pretendeu o legislador, tendo em vista a grave situação socioeconômica desencadeada pela pandemia da coronavírus, obstar o transcurso do prazo prescricional, visando, com isso, a resguardar os interesses dos credores em geral. Com efeito, ficaram impedidos ou suspensos (paralisados) prazos prescricionais para se formular pretensão em juízo, o que se explica pelas dificuldades de variada ordem derivadas da pandemia, inclusive com reflexo na rotina de trabalho dos Tribunais.

Portanto, segundo Pereira (2020, p. 30) o RJET foi apenas aplicado diante das situações “[...] em que os prazos prescricionais e decadenciais poderiam começar a fluir ou já estavam fluindo, acarretando-lhes o efeito do impedimento ou suspensão, a depender de se ter iniciado a contagem ou de esta ainda não ter se iniciado”. De forma que, entre o dia da vigência da lei até 30 de outubro de

2020, restaram paralisados os prazos prescricionais e decadenciais por força do art.3º do RJET, influenciando diretamente em questões consumeristas de maneira a não prejudicar os consumidores e possuidores de direitos.

4.2 Influências sobre o Direito de Arrependimento: Conceituação e Problematização

Previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), o direito de arrependimento é concedido quando há realização de aquisições e contratações fora da implantação de estabelecimentos comerciais, pois, entende-se que há vulnerabilidade do consumidor diante do impedimento de verificar as principais características do serviço ou produto adquirido.

De acordo com Almeida (2005, p. 105), o direito de arrependimento compreende “todas as hipóteses em que a lei concede a um dos contraentes a faculdade de, em prazo determinado e sem contrapartida, desvincular-se de um contrato através de declaração unilateral e imotivada.”

Nestes moldes, o CDC nos apresenta que:

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. (BRASIL, 1990)

Compreendendo a essência do dispositivo, entende-se dessa forma, que o diploma legal autoriza a devolução da mercadoria, bem como o direito de reaver o valor pago com a devida atualização, desde que o prazo seja de 07 dias (prazo de reflexão) e a contratação tenha sido efetuada fora do estabelecimento contratual, ou seja, através de compras online — *e-commerce*, telefone, catálogo, a domicílio, etc.

Cabe ressaltar que o prazo estabelecido começa a contar a partir da assinatura do contrato ou do recebimento do produto/serviço, excluindo-se o dia inicial, e incluindo o último dia, de forma que “se o primeiro dia da contagem for domingo ou feriado, prorroga-se o início para o próximo dia, e assim por diante, da mesma maneira acontece se o último dia cair em domingo ou feriado”. (VITA, p. 47, 2018). Ainda, tal direito não se vincula a uma necessária justificativa por parte do consumidor, podendo assim, a devolução ser imotivada.

Além disso, nos casos em que houver a desistência do serviço ou produto, a 2ª turma do STJ decidiu que quem deverá arcar com quaisquer despesas referentes à entrega e a devolução é o próprio comerciante. Segundo a ementa do REsp. 1.340.604: “Eventuais prejuízos enfrentados pelo fornecedor nesse tipo de contratação são inerentes à modalidade de venda agressiva fora do estabelecimentocomercial”.

De modo geral, no que concerne às vendas online e o direito de arrependimento, segue à título ilustrativo a decisão jurisprudencial nacional:

RECURSO INOMINADO. COMPRA DE CURSO PREPARATÓRIO VIA INTERNET. EXERCÍCIO DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO PELA

RECLAMANTE. AUSÊNCIA DE ESTORNO IMEDIATO. DANO MORAL CONFIGURADO. DESCASO COM O CONSUMIDOR COMPROVADO. PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Muito

embora a contratação tenha sido válida, como atesta a reclamante em sua petição inicial, verifica-se que esta exerceu o direito de arrependimento dentro do prazo de 7 (sete) dias, nos termos do art.

49 do Código de Defesa do Consumidor. Portanto, caberia à instituição de ensino a realização do respectivo estorno imediato, nos termos do parágrafo único do referido artigo. Veja que, muito embora solicitado o cancelamento, este não foi atendido pela recorrente, que sequer comprovou o envio do pedido de estorno para a instituição financeira. Portanto, configurado o dever de repetição de indébito. 2. No entanto, a devolução dos valores pagos pela reclamante deverá ocorrer de forma simples, visto que para se determinar a repetição do indébito em dobro deveria estar comprovada a má-fé, o abuso ou a leviandade, o que não restou demonstrado na espécie. Precedente do Superior Tribunal de Justiça: AgInt no REsp 1815281/SP, Rel. Min. Francisco Falcão, 2ª Turma, j. em 03.03.2020. 3. Quanto ao dano moral, observa-se a sua ocorrência no caso concreto. Verifica-se que a reclamante permaneceu em torno de 2 (dois) meses em busca de resposta sobre o cancelamento e estorno de sua compra, visto que exerceu o direito de arrependimento dentro do prazo (ev. 1.6 e 1.7); não suficiente, na primeira tentativa de cancelamento, foi apresentada como única via de restituição a concessão de carta de crédito (ev. 1.10), o que caracteriza abuso da instituição e violação diametral do disposto no art. 49, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor; ainda, por duas vezes houve o cancelamento do contato (ev. 1.12 e 1.16) sob o fundamento de ausência de resposta da reclamante que, no entanto, efetivamente respondeu as mensagens eletrônicas dentro do prazo (ev. 1.11 e 1.15), indicando manifesto descaso com o consumidor. (TJPR - 5ª Turma Recursal dos Juizados Especiais - 0000447-79.2020.8.16.0029 - Colombo - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZADOS ESPECIAIS MANUELA TALLÃO BENKE - J. 19.04.2021)

(TJ-PR - RI: 00004477920208160029 Colombo 0000447-79.2020.8.16.0029 (Acórdão), Relator: Manuela Tallão Benke, Data de Julgamento: 19/04/2021, 5ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Data de Publicação: 20/04/2021)

Entretanto, mesmo anteriormente à pandemia, doutrinadores já questionavam sobre algumas hipóteses em que este mesmo direito/dispositivo — artigo 49 do CDC, não poderia ser aplicado em todas as situações, tendo em vista a natureza de alguns objetos ou serviços a serem contratados, pois, para que esse direito seja exercido e o produto, seja devolvido, se faz necessário que o mesmo esteja em plenas condições de uso para uma transação futura, o que não ocorria em algumas situações.

O questionamento em relação ao artigo 49 do CDC, portanto, diz respeito a produtos perecíveis, tendo em vista o seu caráter efêmero, não podendo no caso, serem reaproveitados em vendas posteriores.

Podemos considerar, por exemplo, a compra de um produto de consumo imediato realizada por aplicativos vinculados à *internet* através de *delivery*, como um lanche *fast food*, não fazendo sentido algum que, dias após o recebimento do produto, o consumidor ainda queira se valer do direito de arrependimento.

Como podemos notar, cada caso concreto possui suas particularidades, e aplicar a letra fiel de uma lei elaborada há 30 anos a todos os casos em geral, seria de fato, condenar a sociedade a uma estagnação social, pois viveríamos sob parâmetros de uma realidade extremamente defasada.

Dessa forma, diante do período pandêmico, visando evitar discussões doutrinárias e jurisprudenciais a respeito do tema, e obtendo como principal objetivo conceder uma maior segurança jurídica aos fornecedores, o artigo 8.º da Lei 14.010/20 que restringiu o direito de arrependimento apenas a produtos perecíveis ou de consumo imediato e medicamentos, entende ter sido bastante válido considerando o momento vivenciado.

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 medicamentos. Neste sentido, até o dia 30 de outubro de 2020, o direito de arrependimento, previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor restará suspenso quanto às hipóteses de entrega domiciliar de produtos perecíveis ou de consumo imediato e medicamentos. Insta salientar que a suspensão do direito de arrependimento não atinge, portanto, os produtos não perecíveis e, portanto, duráveis, tais como roupas, equipamentos eletrônicos etc.(BRASIL, 2020)

Ou seja, referente aos demais produtos não inseridos nestas categorias, como, por exemplo, eletrônicos, roupas, itens de beleza, e produtos não perecíveis de modo geral, poderia sim, ser exercido o manifesto de arrependimento por parte dos consumidores, continuando por óbvio, protegidos e amparados juridicamente.

Lembrando que, o artigo 8º do RJET em nada alteraria os casos referentes a compras de produtos perecíveis entregues com vícios (art. 18 ao 25 do CDC), defeitos (art. 12 ao 17 do CDC), e propagandas enganosas ou abusivas (art. 37 do CDC), hipóteses essas, que estão em pleno vigor, principalmente diante do evento da pandemia (SUZART, 2021).

Estas situações, na verdade, pressupõe o desfazimento de contrato por causa motivada, inclusive, obrigando o fornecedor a todas as punições decorrentes do inadimplemento contratual, o que não se encaixaria no artigo 49 do CDC. (GAGLIANO e OLIVEIRA, 2020).

Diante disso, retornando ao exemplo do lanche *fast food*, nos casos em que houver contaminação no alimento, por exemplo, o artigo mais prudente não seria referente ao direito de arrependimento, mas sim ao artigo 18 do CDC, devendo o consumidor ter à restituição do valor, e ainda utilizar o direito à indenização por danos morais e materiais, pois nessa situação caberia responsabilidade por vício do produto.

Da mesma forma, no que se refere aos medicamentos, quando o remédio possuir algum vício ou problemas em relação à qualidade do produto, o consumidor tem o total direito à devolução com o ressarcimento e todos os direitos cabíveis ao caso concreto, como, por exemplo, nos casos de medicamentos suspensos pela Anvisa por motivos de risco sanitário.

Porém, a troca injustificada pelo simples arrependimento; falta de uso do medicamento, ou tratamento alterado por receita médica, não acarretaria o direito ao arrependimento estabelecido pelo artigo 8º do RJET.

Pois, a justificativa nessas situações, é que não existe garantia que o produto tenha sido armazenado de maneira adequada, ou seja, após a venda do medicamento, o farmacêutico perde o total controle em relação aos cuidados de armazenamento, transporte, etc. sendo obrigatoriamente empregados e garantidos desde a fabricação até a venda. E por esse motivo, o argumento nada mais é, que a segurança para que outros consumidores que venham comprar o remédio restituído, não arrisquem utilizá-lo em condições inadequadas.

Perante o exposto, o direito de arrependimento notadamente encontra limites em suas condutas, buscando principalmente amparo no princípio da boa-fé, visto que as partes necessitam agir com base em valores éticos e morais perante seus comportamentos e ações.

Diante disso, o RJET foi certo ao reconhecer a impossibilidade de arrependimento em até 07 dias após a compra de produtos perecíveis ou de consumo imediato e medicamentos, objetivando claramente a proteção e o não prejuízo dos fornecedores/consumidores.

Em suma, o que pode se afirmar é que a suspensão do direito de reflexão adotada nos casos do artigo 8.º da Lei 14.010/20, se fez necessária diante do momento em que estamos vivenciando, tendo em vista inclusive, o brusco aumento de compras *online* por *delivery* durante a pandemia, buscando assim, manter o equilíbrio entre as relações de consumo. Lembrando sempre, que esses dispositivos visando proteger o fornecedor, estão agindo diretamente a favor do consumidor.

Apesar disso, é de grande importância restar claro que, desde o dia 30 de outubro de 2020, tanto as doutrinas como as jurisprudências seguem livres para os debates a respeito das interpretações do artigo 49 do CDC, podendo, portanto, deliberar por uma interpretação diversa ao artigo 8.º do RJET (GAGLIANO e OLIVEIRA, 2020). Isto inclusive, se mostra um dos maiores desafios para o futuro, pois diante de um cenário repleto de incertezas, retirar ou prorrogar algumas garantias jurídicas poderão impactar não só a preservação das empresas, mas sobretudo a vida dos consumidores, a qual não podemos esquecer. (NOVAIS, 2020).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em síntese, antes mesmo do início alarmante da pandemia no Brasil, quando ainda não se podia prever as possíveis consequências econômicas e sociais diante do isolamento para conter a propagação do vírus, foi essencial a preocupação dos legisladores em propor uma lei que instituisse sobre regras de natureza transitória e de caráter emergencial, para estabelecer o máximo possível de segurança jurídica para a população.

Assim, ao nos depararmos com a Covid-19, de imediato, foi possível observar o choque promovido nas atividades econômicas, pois, diante da crise sanitária e do fechamento compulsório de estabelecimentos comerciais, inúmeros contratos de consumo foram afetados, levando a preocupações e dúvidas em relação à fragilidade dos consumidores. Restando claro que o Código de Defesa do Consumidor constitui um diploma jurídico de interesse social e de ordem pública, que mediante a isso merece uma atenção especial.

Por esse motivo, e diante do colapso que afetou e causou grandes impactos na sociedade de modo geral, assim como no cenário consumerista, conclui-se que, a Lei 14.010 de 10 de junho de 2020 foi de extrema importância ao dispor sobre medidas transitórias e emergenciais durante a pandemia da Covid-19, de maneira a precaver e buscar soluções jurídicas para resguardar os direitos e evitar possíveis inseguranças.

Em seus artigos 3º e 8º da Lei, dispôs, respectivamente, sobre a prescrição e decadência, em que ficaram garantidos aos consumidores a não contagem do lapso temporal correspondente ao período de 12 de junho de 2020 a 30 de outubro de 2020 visando resguardar os direitos violados; bem como discorreu sobre o direito

de arrependimento em compras fora do estabelecimento comercial, e que mediante a lei provisória ficou cessado apenas para as modalidades de compras via *internet* e através de *delivery* de produtos perecíveis ou de consumo imediato e medicamentos.

Outrossim, tendo em vista que o momento dificultou o acesso à justiça, é certo que a Lei garantiu uma maior segurança de reparação ao direito violado, readaptando as relações de consumo.

Dessa maneira, é importante destacar também, que mesmo a Lei não estando em pleno vigor, fica evidente que os seus efeitos ainda admitem interpretações. Porém, até o presente momento, diante da natureza da crise econômica, entende-se que ainda há uma necessidade de ações e conjunto de medidas que recuperem de fato o sistema econômico, mais precisamente, um planejamento de médio a longo prazo, pois, sabe-se que as doutrinas e as jurisprudências seguem livres para os debates a respeito das interpretações referentes aos casos supracitados, podendo inclusive deliberar apreciações diversas ao RJET.

Por hora, diante de todo o exposto, é certo que as soluções jurídicas da Lei 14.010/20 referente às questões discutidas no presente trabalho, foram essenciais, pois, nota-se que o mundo jurídico, de forma geral, necessita se adequar as mudanças e evoluções da atualidade, principalmente diante da extrema necessidade em razão do evento da pandemia.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, J. B. **Manual de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

BELMONTE, A. A; MARTINEZ, L.; MARANHÃO, N. **Direito no trabalho na crise dacovid-19**. Salvador: JusPodivm, 2020.

BELUTTO, Renan Martins Lopes. O impacto da Lei nº 14.010/2020 na prescrição trabalhista. **Rev. Esc. Jud. TRT4**, Porto Alegre, v. 2, n. 4, p. 173-193, jul./dez. 2020. Disponível em: <https://rejtrt4.emnuvens.com.br/revistaejud4/article/view/97/70>. Acesso em: 4 ago. 2021.

BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos et al. O conceito jurídico de consumidor. **Revista dos tribunais**, v. 628, p. 69-79, 1988. Disponível em: <http://www.danielwh.com/downloads/O%20conceito%20juridico%20de%20consumidor%20-%20Herman%20Benjamin.pdf>. Acesso em: 31 ago. 2021.

BRASIL, **Lei nº 14.010 de junho de 2020**. Instituiu o Regime Jurídico Emergencial e Transitório das relações jurídicas de Direito Privado, Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L14010.htm. Acesso em: 30 mar. 2021.

BRASIL, **Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990**. Institui o Código de Defesa do Consumidor, Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 26 mar. 2021.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 20 maio 2021.

BRASIL. Ministério da Cidadania. **Programas sociais do Governo Federal evitaram que pobreza atingisse quase 30 milhões de pessoas durante a pandemia**. Brasília, DF: Ministério da Cidadania, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/programas-sociais-do-governo-federal-evitaram-que-pobreza-atingisse-quase-30-milhoes-de-pessoas-durante-a-pandemia>. Acesso em: 4 ago. 2021.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Código de Defesa do Consumidor completa 28 anos**. Brasília, DF: Ministério da Justiça, 2018. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1536673319.0>. Acesso em: 1 set. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. **Painel CONASS/COVID-19**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2021. Disponível em: <https://www.conass.org.br/painelconasscovid19/>. Acesso em: 25 mar. 2021.

CORRÊA, Luís Fernando Nigro; CORRÊA, Osiris Leite. **Código de defesa do consumidor: Aspectos relevantes**. Belo Horizonte: Del Rey, 2007. E-book. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=E1zLNLhj7E0C&oi=fnd&pg=PR11&dq=CODIGO+DE+DEFESA+DO+CONSUMIDOR&ots=6KIkvaFPD_&sig=KEX-VomrGBwVZ0kBvu6IA1RrfMg#v=onepage&q&f=false. Acesso em: 25 abr. 2021

CRUZ, Felipe *et al.* **Direito e pandemia**. Brasília: Ordem dos Advogados do Brasil, 2020.

DA GAMA, Guilherme Calmon Nogueira; NEVES, Thiago Ferreira Cardoso. **Direito privado emergencial: O regime jurídico transitório nas relações privadas no período da pandemia da Covid-19**. Editora Foco, 2020. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=QITsDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=gama+e+neves+prescri%C3%A7%C3%A3o+e+decadencia&ots=fgVw8WGW-7&sig=pyPE39WNU1v6FFRMd1EIJuBaJHM#v=onepage&q=gama%20e%20neves%20prescri%C3%A7%C3%A3o%20e%20decadencia&f=false>. Acesso em: 30 ago. 2021.

DELARCO, Lucas Gomes; CHICARELLI, Ana Laura Gonçalves; DO CARMO, Valter Moura. O Ônus Mútuo: A imprevisão dos contratos em tempos de pandemia do covid-19. **ETIC-ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA-ISSN 21-76-8498**, v. 16, n. 16, 2020. Disponível em: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/8747-67655607-1-PB.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2021.

DE MORAES, Camila Miranda; GAIA, Fausto Siqueira. Prescrição e decadência na justiça do trabalho: releitura a partir da teoria tridimensional do direito ante o fato social da pandemia de covid-19. **Rev. TST**, São Paulo, vol. 86, n. 2, p. 89-106, abr/jun 2020. Disponível em: https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/176134/2020_gaia_fausto_prescricao_decadencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 4 ago. 2021.

FARO, André; *et al.* COVID-19 e saúde mental: a emergência do cuidado. **Estudos de Psicologia. Campinas**, v. 37, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/estpsi/a/dkxZ6QwHRPhZLsR3z8m7hvF/?lang=pt>. Acesso em: 4 ago. 2021.

GAGLIANO, Pablo Stolze; OLIVEIRA, Carlos E. Comentários à “lei da pandemia” (leinº 14.010, de 10 de junho de 2020-rjet): análise detalhada das questões de direito civil e direito processual civil. **Direito UNIFACS–Debate Virtual**, n. 241, 2020.

Disponível em:

<https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/view/6793/4098>. Acesso em: 30 ago. 2021.

GARCIA, Daniele Christine Peres. **A proteção do consumidor nas relações contratuais**. Orientador: Jesualdo Eduardo de Almeida Júnior. 2003. 96f. TCC (Graduação) – Curso de Direito, Faculdade de Direito de Presidente Prudente, Presidente Prudente, 2002. Disponível em: <http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/Direito/article/viewFile/52/60>. Acesso em: 25 maio 2021.

GIL, Antonio Carlos, 1946- Como elaborar um projeto de pesquisa/ Antonio Carlos Gil. – 4. ed. – São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES, Caroline Visentini Ferreira. 30 anos do CDC: o que esperar dos próximos capítulos nas relações de consumo?. **AASP**. 16 março 2020. Disponível em: <https://www.aasp.org.br/em-pauta/30-anos-do-cdc/>. Acesso em: 30 ago. 2021.

GUGLINSKI, Vitor Vilela. **O chargeback e as compras coletivas**. Disponível em: <https://bdjur.tjdft.jus.br/xmlui/handle/tjdft/38012>. Acesso em: 30 maio 2021.

LAMEIRAS, Maria Andréia Parente et al. Desempenho recente do mercado de trabalho. 2021. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/conjuntura/210628_cc_51_nota_32_mercado_de_trabalho.pdf. Acesso em: 25 maio 2021.

MACHADO, Laura Muller (org.). **Legado de uma pandemia: 26 vozes conversam sobre os aprendizados para política pública**. Belo Horizonte: Editora Autografia Edição e Comunicação Ltda, 2021. E-book. Disponível

em: <https://www.insper.edu.br/wp-content/uploads/2021/02/legadodeumapandemia-1.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2020.

MARQUES, Claudia Lima; BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz; LIMA, Clarissa Costa. 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**, São Paulo, v. 129, ano 29, p. 47-71, maio-jun./2020. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1312/1231>. Acesso em: 4 ago. 2021.

MILAGRES, M. O. A COVID-19: entre tempo e o direito. **Revista IBERC**. Belo Horizonte, v.3, n.2, p. 207-219, maio/ago. 2020. Disponível em: <https://revistaiberc.responsabilidadecivil.org/iberc/article/view/120/94>. Acesso em: 4ago. 2021.

MIRANDA, Carlos Roberto. Os Impactos do Código de Defesa no Comportamento do Consumidor. **Augusto Guzzo Revista Acadêmica**, v. 1, n. 22, p. 233-246, 2018. Disponível em: http://fics.edu.br/index.php/augusto_guzzo/article/view/820. Acesso em: 4 ago. 2021.

MONTEIRO FILHO, C. E. R. Pandemia e responsabilidade: a pessoa no centro do tabuleiro. **Revista IBERC**, v. 3, n. 3, p. V-IX, 10 dez. 2020. Disponível em: <https://revistaiberc.responsabilidadecivil.org/iberc/article/view/148/117>. Acesso em: 10 abr. 2021.

MOREIRA, F. R. O consumo e o crédito na sociedade contemporânea. **Gestão e Desenvolvimento**, n. 19, p. 91-114, 1 jan. 2011. Disponível em: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/138-Texto-412-1-10-20190819%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/138-Texto-412-1-10-20190819%20(2).pdf). Acesso em: 10 abr. 2021.

MUCELIN, Guilherme; D'AQUINO, Lúcia Souza. O papel do direito do consumidor para o bem-estar da população brasileira e o enfrentamento à pandemia de COVID-19. **Revista de Direito do Consumidor**, p. 17-46, 2020. Disponível em: <https://www.enfam.jus.br/wp-content/uploads/2020/05/Mucelin-Aquino-Pandemia-Consumidor-3.1.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2021.

NOVAIS, Alinne Arquette Leite. Contratos de consumo em tempos de

excepcionalidade. **AS RELAÇÕES JURÍDICAS E A PANDEMIA DA COVID-19**, p. 124. Disponível em: <http://encontrografia.com/wp-content/uploads/2020/12/ebook-As-relacoes-juridicas-e-a-pandemia-de-COVID-19.pdf#page=124>. Acesso em: 10 abr. 2021.

OLIVEIRA, Kelly. Atividade econômica recua 10,94% no segundo trimestre. *In*: Agência Brasil. Brasília, 14 ago. 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-08/atividade-economica-recua-1094-no-segundo-trimestre>. Acesso em: 10 maio 2021.

PEREIRA, Beatriz Lisboa. A prescrição e a decadência no regime jurídico emergencial e transitório das relações jurídicas de direito privado, estabelecido pela lei 14.010 de 10 de junho de 2020. *In*: PERIANDRO, Fábio; ANDRADE, Rodrigo (org.). **Comentários ao R.J.E.T**: uma análise das alterações transitórias e emergenciais no direito privado trazidas pela lei 14.010/2020. Salvador: Editora Direito Levado a Sério, 2020. p. 22-33. Disponível em: <http://angelinipereira.adv.br/wp-content/uploads/2020/08/Comenta%CC%81rios-ao-RJET-ISBN-978-65-87020-11-2-3.pdf>. Acesso em: 10 set. 2021

RIZZARDO, Arnaldo. PL 1.179/2020 e a Lei 14.010/2020: os confrontos entre as medidas. **GEN jurídico**, 2020. Disponível em: <http://genjuridico.com.br/2020/06/18/confronto-medidas-pl-1179-2020>. Acesso em: 20 set. 2021.

RODRIGUES JR., Otavio Luiz. **Revisão judicial dos contratos**: Autonomia da vontade e teoria da imprevisão. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2006. p. 29-30.

SANTOS, Alethele de Oliveira; LOPES, Luciana Tolêdo. Competências e regras. *In*: **Competências e regras**. 2021. p. 314-314. Disponível em: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/03/1150765/covid-19-volume3.pdf>. Acesso em: 20 maio 2021.

SCALZILLI, João Pedro; TELLECHEA, Rodrigo; SPINELLI, Luís Felipe. **Pandemia, crise econômica e lei de insolvência**. 2020. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/221730/001115731.pdf?sequence=1>. Acesso em: 10 set. 2021.

SERRANO, Pablo Jiménez. **Introdução ao direito do consumidor**. São Paulo: Editora Ltda, 2003. E-book. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt->

BR&lr=&id=oaLQPrlgra8C&oi=fnd&pg=PP15&dq=SERRANO++2003+CONSUMIDOR&ots=bhQYEBLf5X&sig=WxIF37tTDjDPebz7uLLKE210BIY#v=onepage&q&f=false. Acesso em: 20 maio 2021.

SILVA, Abrahan Lincoln Dorea; LOPES, Isabela Maria Pereira. A pandemia e o tempo: impactos da Covid na prescrição, decadência e usucapião. **Consultor Jurídico**. 30 abr. 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-abr-30/direito-civil-atual-impactos-covid-regras-prescricao-decadencia-usucapiao>. Acesso em: 20 maio 2021.

SOARES, Fabíola Pereira. Mudanças no comportamento do consumidor brasileiro após o Código de Defesa do Consumidor. **Revista JurisFIB**, v. 10, n. 2, 2020. Disponível em: <https://revistas.fibbauru.br/jurisfib/article/view/468/413>. Acesso em: 20 set. 2021.

STOLZE, Pablo; OLIVEIRA, Carlos Eduardo Elias de. Comentários à Lei da Pandemia (Lei nº 14.010, de 10 de junho de 2020 - RJET). Análise detalhada das questões de Direito Civil e Direito Processual Civil. **Revista Jus Navigandi**, ISSN1518-4862, Teresina, ano 25, n. 6190, 12 jun. 2020. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/46412>. Acesso em: 27 abr. 2021.

SUZART, Ana Clara. Uma Análise do Impacto da Lei n.º 14.010/20 nas Relações de Consumo. **Ana Clara Suzart**, 2020. Disponível em: <https://anaclarasuzart.com.br/uma-analise-do-impacto-do-projeto-de-lei-n-o-1-179-2020-nas-relacoes-de-consumo/>. Acesso em: 9 set. 2021.

TOSTES, Anjuli; MELO FILHO, Hugo (Ed.). **Quarentena: reflexões sobre a pandemia e depois**. Canal 6 Editora, 2020. E-book: Disponível em: <https://play.google.com/books/reader?id=VSThDwAAQBAJ&pg=GBS.PP1.w.0.1.16&hl=pt>. Acesso em: 8 set. 2021.

VITA, Cátia. Os direitos do consumidor na pandemia. **Consultor Jurídico**, São Paulo, 31 maio 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-mai-31/vita-direitos-consumidor-pandemia>. Acesso em: 22 set. 2021.