



OS REFLEXOS DA PANDEMIA (COVID-19) NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: A PROTEÇÃO DOS DESTINATÁRIOS FINAIS NOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS E EM CONTRATOS REFERENTES A RELEVANTES BENS JURÍDICOS

The reflexes of the COVID-19 Pandemic in Consumer Relations: the protection of final recipients in essential public services and in contracts related to relevant legal assets
Revista de Direito do Consumidor | vol. 130/2020 | p. 27 - 61 | Jul - Ago / 2020
DTR\2020\8087

Joseane Suzart Lopes da Silva

Doutora em Direito pelo PPGD-UFBA. Professora Adjunta da FDUFBA. Coordenadora Científica do Projeto de Extensão ABDECON/FDUFBA. Diretora do BRASILCON para a Região Nordeste. Promotora de Justiça do Consumidor do Ministério Público da Bahia. joseane.suzart@outlook.com

Área do Direito: Civil; Processual; Administrativo; Consumidor

Resumo: A pandemia gerada pelo novo coronavírus tem acarretado diversas discussões e providências no âmbito das relações de consumo, razão pela qual objetiva-se, no presente artigo, analisar a responsabilidade civil dos fornecedores no que concerne aos serviços públicos essenciais e a determinados contratos que tratam de bens de inquebrantável importância para a população. A hipótese central prevista consiste em verificar se os interesses e os direitos dos destinatários finais de bens estão sendo, efetivamente, resguardados. Na primeira parte desta exposição, serão tecidas considerações acerca do cenário estigmatizado pela COVID-19, transpondo-a, em seguida, para os reflexos acarretados no mercado, diante da abusiva elevação dos preços de itens. Serão examinadas as alterações implementadas no âmbito dos serviços públicos essenciais, assim como os impactos nos contratos de assistência suplementar à saúde, de natureza educacional e, de modo breve, em outros liames jurídicos. Conclui-se que os instrumentos que integram a Política Nacional de Consumo devem interagir de modo a evitar e a combater que normas e atos continuem sendo editados em desfavor dos vulneráveis, eis que não podem sobrepor ao CDC, que adveio do reconhecimento do direito fundamental dos mais fragilizados, que não se encontra no mesmo patamar que a liberdade mercadológica.

Palavras-chave: Pandemia COVID-19 – Relações de Consumo – Serviços Públicos – Contratos – Proteção

Abstract: The Coronavirus pandemic has led to several discussions and actions in the scope of consumer relations, which is why the aim of this article is to analyze the civil liability of suppliers with regard to essential public services and certain contracts that deal with goods of unbreakable importance for the population. The central hypothesis envisaged is to verify that the interests and rights of the final recipients of goods are effectively being safeguarded. In the first part of this exhibition, considerations will be made about the scenario stigmatized by COVID-19, then transposing it to the reflexes caused in the market in the face of the abusive rise in item prices. The changes implemented in the scope of essential public services will be examined, as well as the impacts on supplementary health care contracts, of an educational nature and, briefly, on other legal ties. It is concluded that the Instruments that are part of the National Consumer Policy must interact in order to avoid and to fight that norms and acts continue to be edited in disfavor of the vulnerable, since they cannot override the CDC, which came from the recognition of the fundamental right of the most fragile, which is not on the same level as market freedom.

Keywords: COVID-19 Pandemic – Consumer Relations – Public Services – Contracts – Protection

Sumário:



1.Introdução - 2.A pandemia gerada pelo coronavírus e os efeitos maléficos e letais causados para a sociedade: Lei 13.979/2020 e a necessidade de proteção para os consumidores - 3.Os reflexos da COVID-19 para as relações de consumo: a responsabilidade civil dos fornecedores diante de normas e providências instituídas para a resolução dos conflitos provenientes - 4.Conclusão - Referências

1.Introdução

O número global de mortes causadas pelo novo coronavírus conduziu a Organização Mundial da Saúde, em 30 de janeiro de 2020, a formalizar a Declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) em decorrência do alto índice de infecção humana.¹ Estudos já publicados projetam que o quantitativo total de vidas ceifadas pela COVID-19 pode alcançar o patamar de 15 milhões, sendo possível que o PIB das economias nacionais seja reduzido em até US \$ 2,3 trilhões, mesmo que a tragédia seja mantida no nível intitulado por especialistas "low-end".² Os países, incluindo-se o Brasil, têm editado atos normativos destinados a tratar dos efeitos devastadores e nefastos que têm atingido milhares de seres humanos devido às consequências letais da moléstia.

O governo brasileiro, naquela mesma data, publicou o Decreto 10.212, promulgando o texto revisado do Regulamento Sanitário Internacional, acordado na 58ª Assembleia Geral da Organização Mundial de Saúde, realizada em 23 de maio de 2005. No nosso País, o Ministério da Saúde, em 04 de fevereiro do ano em curso, enunciou a Declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN), por meio da Portaria 188/GM/MS, reconhecendo a alta incidência do novo coronavírus (2019-nCoV). A Lei Federal 13.979, de 06 de fevereiro de 2020 (LGL\2020\1068), dispôs sobre as medidas que poderão ser adotadas para o enfrentamento do quadro de emergência instalado.³

A rápida evolução da doença em nível planetário propulsionou a OMS, em 11 de março, a manifestar-se publicamente sobre a sua configuração como pandemia, tendo se alastrado por todos os continentes. Nesta mesma data, no Brasil, o Ministério da Saúde editou a Portaria 356, estabelecendo as medidas para o enfrentamento da problemática. O Congresso Nacional aprovou o Decreto Legislativo 6, de 20 de março de 2020 (LGL\2020\2715), reconhecendo a ocorrência do estado de calamidade pública, nos termos da solicitação do Presidente da República, encaminhada por meio da Mensagem 93, de 18.03.2020 (LGL\2020\2478), para os fins do art. 65 da Lei Complementar 101/00 (LGL\2000\211). Por meio da Medida Provisória 926, de 20.03.2020 (LGL\2020\2716), foram empreendidas alterações na aludida Lei, com o dito de dispor sobre procedimentos para a aquisição de bens, serviços e insumos destinados ao tratamento da polêmica questão.⁴

Objetiva-se, no presente artigo, analisar a responsabilidade civil dos fornecedores no que concerne aos serviços públicos essenciais e a determinados contratos que tratam de bens de inquebrantável importância para a população. Diante de normas que estão sendo editadas por órgãos públicos, bem como de notas técnicas e de acordos de natureza coletiva que vêm sendo firmados, aponta-se, como problema, que será objeto desta explanação, como compatibilizar os interesses econômicos com os direitos dos destinatários finais de bens. A hipótese central prevista consiste em verificar se os interesses e os direitos destes vulneráveis estão sendo, efetivamente, resguardados.

Na primeira parte desta exposição, serão tecidas considerações acerca do cenário estigmatizado pela COVID-19, atribuindo-se enfoque aos principais atos normativos editados pelo Brasil, transpondo-a, em seguida, para os reflexos acarretados no mercado, no que concerne à problemática da abusiva elevação dos preços. Serão examinadas as alterações implementadas no âmbito dos serviços públicos essenciais de transporte aéreo de passageiros, no fornecimento de energia elétrica, água e de telecomunicações. Após, os impactos nos contratos de assistência suplementar à saúde e nos de natureza educacional serão abordados, bem como, de modo breve, outros liames jurídicos que englobam importantes produtos e serviços nas searas bancária, imobiliária,



de eventos e atividades físicas.

No que concerne à metodologia, urge explicitar que foram utilizados os métodos dialético e argumentativo. Quanto às linhas metodológicas, seguiu-se a de natureza crítica e dentre os tipos genéricos de investigação, a jurídico-exploratória. Utilizou-se a pesquisa exploratória, bibliográfica e documental. Do ponto de vista da natureza do empreendimento, trata-se de pesquisa aplicada, e no pertinente à sua forma, manejou-se a pesquisa qualitativa. No campo das técnicas, optou-se pela documentação indireta, abrangendo a pesquisa bibliográfica e documental.⁵

2.A pandemia gerada pelo coronavírus e os efeitos maléficos e letais causados para a sociedade: Lei 13.979/2020 e a necessidade de proteção para os consumidores

O escopo da Lei 13.979/20 (LGL\2020\1068) é a proteção da coletividade no decorrer da situação de emergência de saúde pública, cuja duração será prevista pelo Ministério da Saúde, não podendo ser superior ao declarado pela OMS, conforme dispõem o seu art. 1º e §§ 1º e 2º.⁶ Foram previstas as medidas necessárias para a prevenção e o combate à pandemia que podem ser agrupadas em 03 (três) conjuntos: o afastamento físico dos indivíduos; a realização de investigações e tratamentos em seres humanos; e a utilização e aquisição de bens na modalidade excepcional.

No primeiro bloco, encontram-se o isolamento, a quarentena e a restrição do traslado de pessoas; enquanto, no segundo, estão os exames, as vacinas e os tratamentos; e, no derradeiro, as requisições e contratações pelo setor público.

As medidas restritivas e excepcionais, acima delineadas, somente poderão ser determinadas com base em evidências científicas e em análises lastreadas em informações estratégicas do setor de saúde, limitando-se no lapso temporal e no âmbito espacial, ambos indispensáveis à promoção e à preservação da incolumidade das pessoas. Todos deverão sujeitar-se ao cumprimento das providências estabelecidas, sob pena de responsabilização, nos termos previstos em lei, devendo colaborar com as autoridades sanitárias na comunicação imediata de possíveis contatos com agentes do coronavírus; e a circulação em áreas consideradas como regiões de contaminação. O compartilhamento de dados essenciais à identificação de pessoas infectadas ou com suspeita de doença, entre órgãos e entidades da Administração Pública federal, estadual, distrital e municipal, é obrigatório, com a finalidade exclusiva de evitar a sua propagação.⁷

O isolamento consiste na separação de pessoas doentes ou contaminadas, ou de bagagens, meios de transporte, mercadorias ou encomendas postais afetadas, com o escopo de se precaver a contaminação ou a disseminação do coronavírus.⁸ Objetiva apartar os indivíduos, sintomáticos ou não, em investigação clínica e laboratorial, com o fito de conter a disseminação da moléstia e a transmissão local. Somente poderá ser determinada por prescrição médica ou por recomendação do agente de vigilância epidemiológica, pelo prazo máximo de 14 (quatorze) dias.⁹

A quarentena corresponde à restrição de atividades ou separação de pessoas suspeitas do contágio de outras que não estejam doentes, ou de itens suspeitos de contaminação, de maneira a evitar a possível propagação do agente viral. Será adotada pelo prazo de até 40 (quarenta) dias, podendo se estender pelo tempo necessário para reduzir a transmissão comunitária e garantir a manutenção dos serviços de saúde no território.¹⁰

Admitiu-se a restrição excepcional e temporária de entrada e saída no País, bem como de locomoção, interestadual e intermunicipal, em rodovias, portos ou aeroportos, conforme recomendação técnica e fundamentada da Agência Nacional de Vigilância Sanitária.¹¹ Entrementes, foi vedada a restrição à circulação de trabalhadores que possa afetar o funcionamento de serviços públicos e atividades essenciais, e cargas de qualquer espécie que possam acarretar desabastecimento de gêneros necessários à população. Restou também assegurada a realização compulsória de exames médicos;



testes laboratoriais; coleta de amostras clínicas; vacinação e outras medidas profiláticas; ou tratamentos médicos específicos, de acordo com o art. 3º, inciso III, alíneas “a” a “e”, da Lei em epígrafe.

Estudo ou investigação epidemiológica e exumação, necropsia, cremação e manejo de cadáver configuram adrede providências admissíveis, nos moldes dos incisos IV e V daquele mesmo dispositivo.¹²

3. Os reflexos da COVID-19 para as relações de consumo: a responsabilidade civil dos fornecedores diante de normas e providências instituídas para a resolução dos conflitos provenientes

A pandemia vivenciada pelo mundo tem gerado reflexos para os negócios jurídicos entabulados entre fornecedores e consumidores, e requer que os operadores do direito se debrucem sobre as normas que estão sendo editadas sem relegar o quanto consagrado pela Lei Federal 8.078/90 (LGL\1990\40). Os direitos básicos contidos no microsistema consumerista jamais poderão ser desprezados,¹³ não obstante a análise dos fatores econômicos seja relevante, mormente neste momento em que o equilíbrio das relações contratuais urge que seja preservado, evitando-se a desestruturação de empresas e a afetação de milhares de trabalhadores e prestadores de serviços.

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), constituído por diversos entes públicos¹⁴ e pela sociedade civil organizada, necessita agir para prevenir e combater a disseminação dos malefícios do fator infeccioso, eis que há um sentimento de preocupação geral e simétrica.¹⁵

3.1. A elevação exacerbada dos preços dos produtos e serviços: diversas reclamações dos consumidores e as providências adotadas pelos entes incumbidos da fiscalização do mercado

O sub-reptício aumento dos preços de determinados itens de consumo, designadamente produtos de assepsia, medicamentos e gêneros alimentícios, destacando-se o álcool gel, as luvas e as máscaras, impulsionou a Secretaria Nacional do Consumidor, em 18 de março de 2020, a expedir a Nota Técnica 8/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ.¹⁶ Concluiu-se a SENACON que “[...] não podemos esquecer que o sistema econômico brasileiro é baseado na livre iniciativa (princípio constitucional) e, portanto, na livre flutuação de preços em ambientes de mercado”. Ressaltou também “a autonomia dos fornecedores para alterar os preços cobrados pelos seus produtos e serviços”, restando “a análise caso a caso de abusividades em situações de excepcional vulnerabilidade como a da COVID-19 pelos órgãos de defesa do consumidor”.

A avaliação da eventual arbitrariedade dos aumentos incidentes sobre produtos e serviços, segundo a mencionada Secretaria, requer “sempre levar em consideração possíveis choques de oferta e demanda, que alteram de maneira inesperada o equilíbrio do mercado”, bem como a quatro providências qualificadas como essenciais.

A priori, deve-se identificar o produto “que se quer verificar abusividade (álcool gel, por exemplo)”; em seguida, as empresas “que atuam concorrencialmente nesse mercado”; para, após, localizar “a cadeia produtiva, incluindo a matéria-prima do produto”. Por fim, orienta a SENACON que sejam solicitadas as “notas fiscais de compra e de venda com uma série histórica confiável, sendo recomendável ao menos uma série de 03 meses (90 dias)”.

As providências indicadas pela referida Secretaria são salutares, mas exigem uma investigação que perdurará um longo espaço temporal, não podendo os entes legitimados para a proteção coletiva dos consumidores aguardá-lo para pugnam pela tutela de urgência em prol dos vulneráveis. No entanto, discorda-se da SENACON quando examina a defesa do consumidor no mesmo patamar que a liberdade mercadológica, visto que se encontra em níveis distintos.¹⁷ Assevera este órgão federal que “em relação aos princípios da defesa do consumidor e da livre iniciativa, é necessário



sempre ter o cuidado de um não sobrepor o outro”, acrescentando que “tem-se que equilibrar a busca pela livre iniciativa sem que seja esquecida a defesa do consumidor, mas o contrário também é verdadeiro”. Não procede esta assertiva, eis que a proteção do consumidor foi erigida como direito fundamental; o que não se verifica com a liberdade mercadológica. Conquanto sejam princípios vetores da Ordem Econômica, não se encontram em posições que viabilizem a ponderação, pressupondo a necessária intervenção do poder público.

O direito do consumidor é de natureza fundamental, e a livre iniciativa, por mais que integre o rol dos princípios que sedimentam a Ordem Econômica Brasileira, não recebeu o mesmo tratamento qualificativo. Dessa forma, concorda-se com Lorenzo Martín-Retortillo e Ignacio de Otto y Pardo quando defendem que problemas dessa estirpe podem ser finalizados através da interpretação sistemática e unitária das normas constitucionais, sem ter o aplicador do direito que se voltar para “a ponderação de bens e valores nem hierarquização”. Assim, aduzem: “Nada de jerarquía de bienes e valores, sino exégesis de los preceptos constitucionales en presencia, determinación de su objeto propio y del contenido de su tratamiento jurídico”¹⁸.

A preocupação do legislador com a majoração exacerbada e infundada dos preços dos itens de consumo ensejou a inserção de dispositivos na Lei 8.078/90 (LGL\1990\40) que, de modo expresso, a vedam em benefício dos mais vulneráveis.¹⁹ Os arts. 39, incisos IV, V, X e XIII, assim como o 51, inciso IV, e § 1º do Código de Defesa do Consumidor aplicam-se à problemática. Para Gabriel Stiglitz as práticas e cláusulas abusivas são “condições irregulares de negociação nas relações de consumo” que terminam por malferir “os alicerces da ordem jurídica, seja pelo prisma da boa-fé, seja pela ótica da ordem pública e dos bons costumes”²⁰. O legislador infraconstitucional foi bastante sábio ao inserir no rol do art. 39 do CDC (LGL\1990\40) o inciso V, segundo o qual se considera prática abusiva: “exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva”.²¹

Ora, a obtenção de resultados positivos nas relações negociais é algo produtivo e esperado em um sistema capitalista como o brasileiro, mas, quando a vantagem em prol de uma das partes ultrapassa os limites razoáveis, passa a ser exagerada e desemboca para o conceito de excesso.²² Não se pode olvidar que o § 1º do art. 51 do CDC (LGL\1990\40) também menciona a vantagem exagerada como causa geradora da abusividade de cláusulas contratuais.²³

3.2. Os serviços públicos essenciais e a imprescindível proteção dos consumidores para a manutenção da sua incolumidade no decorrer da vigente calamidade pública

Os efeitos da pandemia ocasionada pelo novo coronavírus pressupõem o exame de bens de consumo essenciais, sem os quais não há a possibilidade de manutenção dos padrões mínimos de segurança para a vida e o bem-estar dos cidadãos, sobrelevando-se os serviços de fornecimento de água e de energia elétrica. Nesse tópico, de modo sucinto, serão tecidas considerações acerca destas atividades, bem como o do transporte aéreo de passageiros, não se adentrando em outras espécies de traslado, para se evitar o alongamento demasiado deste artigo.

3.2.1. O transporte aéreo de passageiros e o posicionamento das autoridades competentes: uma análise crítica

O governo federal, em de 18 de março de 2020, editou a Medida Provisória 925, dispondo sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da COVID-19.²⁵ Estabelece o seu art. 3º que o reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas será efetivado no prazo de doze meses, observadas as regras do serviço contratado e mantida a assistência material, nos termos da regulamentação vigente. De acordo com o §1º, os consumidores ficarão isentos das penalidades contratuais, por meio da aceitação de crédito para utilização naquele mesmo período, contado da data do voo contratado. Em seguida, o § 2º estabelece que o



disposto no dito artigo "aplica-se aos contratos de transporte aéreo firmados até 31 de dezembro de 2020".

O Ministério da Justiça e da Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), juntamente com o Ministério Público Federal e o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, firmou Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com a Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR) e empresas que executam o transporte neste setor.²⁶ A vigência do pacto inicia-se em 20 de março de 2020 e estender-se-á até 19 de março de 2021, podendo ser prorrogado em razão de eventual manutenção do cenário epidêmico nacional ou pandêmico mundial. Restou também previsto que "apesar da decretação de pandemia a partir de 11.03.2020, as Companhias Aéreas comprometem-se a aplicar os mesmos critérios para voos operados a partir de 01.03.2020". Quanto à amplitude do instrumento, consta que: "abrange, de um lado, todos os consumidores submetidos ao Sistema Brasileiro de Defesa do Consumidor e os entes subscritores".

Foram previstas disposições para a flexibilização das regras referentes à remarcação e ao cancelamento de passagens aéreas e ao reembolso dos consumidores no que concerne exclusivamente aos voos a "serem operados entre 01 de março de 2020 e 30 de junho de 2020".²⁷ Restou assegurado que o passageiro que tiver adquirido o bilhete "até a data de assinatura deste TAC", nacional ou internacional, a ser operado naquele espaço temporal, poderá remarcar a sua viagem por "uma única vez, respeitada a mesma origem e destino". Excetuaram-se os casos de voos "operados em 'code-share', (acordo de compartilhamentos de voos com outras companhias), por companhias que possuam parceria de plano de milhagem e voo 'charter'". Viabilizou-se a remarcação "para qualquer período dentro do intervalo de validade da passagem, sem a cobrança de taxa de remarcação ou diferença tarifária".

Contudo, foram previstas exceções para os usuários que, na data de assinatura do TAC, "possuam tickets de passagem para voos a serem operados em alta temporada",²⁸ podendo "remarcar gratuitamente os seus bilhetes de passagem para todo o período de tempo compreendido pela validade do bilhete". No que concerne aos que tiverem adquirido passagens para períodos não compreendidos naquela etapa temporal, poderão redesignar as datas sem quaisquer ônus desde que não compreendam "Alta Temporada ou Feriados". Caso optem para voos neste período, ficarão sujeitos "ao pagamento de diferença tarifária, durante toda a validade do bilhete".²⁹

Requerendo o passageiro o cancelamento da sua viagem, será mantido o valor integral do ticket em crédito válido por 01 (um) ano a contar da data do voo, sem a aplicação de taxas ou de eventuais multas. Quando da sua utilização, caso o passageiro opte pela aquisição de produto ou serviço em valor superior, poderão ser exigidas as eventuais diferenças, "mas não poderão ser cobradas tarifas de remarcação e multas". Diante de solicitação de reembolso por parte do passageiro, "aplicar-se-ão as multas e taxas contratuais previstas nas regras tarifárias e o valor residual será reembolsado em até 12 (doze) meses, a contar da data da solicitação de reembolso feita pelo passageiro".³⁰

Sob o argumento de que a "baixa demanda por voos e o fechamento de fronteiras têm obrigado as Companhias Aéreas a reduzirem as suas operações em até 70%, podendo esse percentual, inclusive, chegar a 100%", a SENACON previu a diminuta a admissão de multa diária no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para os eventuais descumprimentos de cláusulas do TAC.

Foram consignadas ainda a não exigência da assistência material em caso de atrasos ou cancelamento de operações decorrentes de fechamento de fronteiras, bem como alterações programadas. Outrossim, foi assegurada a suspensão da cobrança e do pagamento de multas pelo prazo de 180 (cento e oitenta) dias.³¹ Atribuiu-se prioridade aos canais de atendimento telefônico e online disponibilizados pelas operadoras, concedendo-lhes o prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias para resposta, e caso a demanda não seja sanada, o passageiro "poderá registrar reclamação na plataforma



consumidor.gov.br”.

As previsões acima expostas beneficiam sobremaneira o setor empresarial, não se observando contrapartidas profícuas para os consumidores, especialmente a que veda a cobrança de sanções pecuniárias impostas devido às infrações cometidas em períodos anteriores. A eliminação da assistência material, garantida pela Resolução ANAC 400/16 (LGL\2016\87776), é também inaceitável, conquanto que se considere a pandemia caso fortuito ou força maior, eis que os passageiros são a parte mais frágil do contrato e não podem sofrer prejuízos desta natureza.³²

O prazo para que as empresas respondam às solicitações destes é por demais extenso e a eleição da plataforma digital para a busca de soluções não pode obliterar o direito constitucional de acesso à justiça.³³ Por fim, conquanto o TAC mencione o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e a Portaria do Ministério da Justiça 71/20 discipline a sua formalização pelos órgãos públicos, não há vinculação dos entes que o integram e que, porventura, considerem pertinente ingressar com medidas judiciais coletivas em prol dos consumidores por discordarem de cláusulas do ajuste firmado. A proteção do consumidor constitui direito fundamental, nos moldes do art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal de 1988. Fator este de inquestionável relevância, mas que não pode olvidar da situação dos presumidamente vulneráveis, nos termos do art. 4º, inciso I do CDC (LGL\1990\40).³⁴

3.2.2.O fornecimento de energia elétrica: bem essencial para a manutenção dos cuidados necessários à prevenção e ao combate da disseminação da moléstia infecciosa

O acesso à energia elétrica denota-se crucial para o desenvolvimento das atividades necessárias à sobrevivência dos seres humanos – são serviços sem os quais se torna sobremaneira dificultosa as condições de salubridade e de segurança –, colocando em risco o estado vital dos indivíduos e da coletividade.³⁵ A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), editou em 24 de março de 2020, a Resolução Normativa 878,³⁶ tendo como objeto a preservação da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica em decorrência da calamidade pública atinente à pandemia gerada pelo coronavírus.³⁷

Foram previstos 03 (três) conjuntos de medidas, quais sejam: a vedação da suspensão do fornecimento do serviço para determinadas categorias consumidoras; a coibição do cancelamento do benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica;³⁸ providências consideradas essenciais pelas distribuidoras e concessionárias. No entanto, o § 1º do art. 1º da Resolução estabelece que as medidas previstas “poderão ser reavaliadas a qualquer tempo”, sendo ideal que fossem mantidas em todo o período estigmatizado pela pandemia, protegendo-se devidamente os consumidores de baixa renda, considerados hipervulneráveis.³⁹

O inadimplemento de unidades consumidoras, elencadas no art. 2º, incisos I a V da Resolução, não suscitará a suspensão do fornecimento de energia elétrica, englobando os serviços e atividades essenciais e os locais onde existam usuários de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e, portanto, dependentes do serviço. Ademais, foram resguardadas as residências que integram o subgrupo B1 e B2, que reúnem, respectivamente, as subclasses de baixa renda e rural.⁴⁰ Encontram-se também inseridas as unidades em que a distribuidora suspender o envio de fatura impressa sem a anuência do consumidor; e as situadas nos locais em que não houver postos de arrecadação em funcionamento, incluindo-se instituições financeiras, lotéricas, unidades comerciais conveniadas, entre outras; ou em que for restringida a circulação das pessoas por ato do poder público competente.⁴¹ A despeito de a Resolução estabelecer a não interrupção para as aludidas unidades, não se encontra impedida das demais medidas admitidas pela legislação para a cobrança dos débitos, a partir do vencimento, conforme o §4º. O ideal seria que, no atual momento calamitoso, não encetasse demandas para o pagamento compulsório de valores pelos mais carentes, postergando esta exigência em prol dos hipossuficientes.⁴²



A vedação à suspensão do fornecimento, de acordo com o §1º, não se aplicará aos casos de cancelamento voluntário do débito automático ou de outras formas de pagamento automático até então vigentes. Instituiu-se “a anuência tácita pela não entrega mensal da fatura impressa e recebimento por outros canais”, conforme o § 2º, incisos I e II, do art. 2º, afastando, conseqüentemente, a coibição da interrupção para determinadas situações. A primeira hipótese prevista foi a ocorrência de pagamento de duas faturas consecutivas, devendo a distribuidora incluir a notificação, específica e em destaque, quanto à chancela subtendida nas duas subseqüentes. Também foi enquadrado como tal o consentimento do consumidor dado mediante resposta em SMS, via unidade de resposta audível (URA), chamadas telefônicas ativas, entre outras medidas assemelhadas que permitam auditoria. Tais regras não se compatibilizam com a necessária proteção dos consumidores mais humildes que, muitas vezes, por não serem alfabetizados e/ou bem informados, podem agir de modo impensado. Confrontam-se também com o fundamental direito ao “consentimento esclarecido”, autorizando a concordância silenciosa.⁴³

O art. 7º da Resolução suspendeu a exigibilidade de que as concessionárias efetivem a entrega mensal da fatura impressa e demais correspondências no endereço da unidade consumidora, em outro local indicado pelo usuário ou no posto de atendimento presencial, ainda que “não exista a anuência prévia do consumidor”. Também não mais se encontram obrigadas à disponibilização de estrutura, própria ou de terceiros, para a arrecadação e o pagamento das faturas. Contudo, deverão enviá-las na modalidade eletrônica ou o código de barras, por meio de canais eletrônicos, ou disponibilizá-las em seu sítio eletrônico ou aplicativo.

As distribuidoras foram desobrigadas a continuarem a disponibilização de estrutura presencial, devendo intensificar a utilização da unidade de resposta audível e outros meios automáticos de atendimento para o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, bem como priorizar a adesão ao serviço público “consumidor.gov.br”. Terão que antever os atendimentos caracterizados como emergenciais e/ou de urgência, competindo-lhes elaborar plano de contingência específico para o atendimento de unidades médicas e hospitalares e de locais utilizados para o tratamento da população.⁴⁴ Estas benesses não significam que as concessionárias poderão deixar de zelar pelo adequado e célere atendimento dos consumidores, bem como que estes não poderão optar pelo ingresso de demanda judicial, visto que não estão obrigados a aguardar as deliberações por meio da dita plataforma digital.⁴⁵

A possibilidade de realização de leitura, pelas concessionárias, em intervalos diferentes, ou a não concretização da atividade, conforme assegura o art. 6º da Resolução,⁴⁶ não significa que podem impor cobranças arbitrárias prejudiciais aos consumidores, utilizando-se do “faturamento pela média aritmética” de modo abusivo. Ademais, deve disponibilizar meios para que o consumidor informe a autoleitura do medidor, em alternativa à efetivação do faturamento pela média. Previu-se, adrede, a não compensação ao consumidor pela violação dos prazos dos serviços comerciais; do mesmo modo, o não ressarcimento de danos decorrentes de interrupção associada à calamidade pública.⁴⁷

O art. 7º da Resolução em análise estabeleceu a suspensão de determinados prazos que causam reflexos negativos para os consumidores e que devem ser revistos, versando sobre importantes aspectos que os atingem sob a ótica econômica e financeira. Encontram-se interrompidos os ressarcimentos de danos elencados pelo Capítulo XVI da Resolução Normativa 414/2010, para casos novos e em curso, o que se denota inapropriado para os fatos gerados antes do início da pandemia. Obliterou-se também a realização de compensação pela violação dos limites de continuidade individual e afastou-se a incidência da devolução em dobro, prevista no §2º do art. 113 da RN 414/2010, na ocorrência de faturamento incorreto por motivo estritamente relacionado à situação de calamidade pública. Espera-se que as empresas do setor não se utilizem desta justificativa para tentar se eximir da responsabilidade objetiva⁴⁸ pela má prestação



do serviço por fatos que não estejam interligados com a disseminação do agente viral.

Observa-se que a Resolução foi assaz benéfica para as concessionárias, visto que o seu art. 8º, incisos I a III, suspendeu a aplicação do Submódulo 6.1, que trata das penalidades sobre medição e as multas a serem aplicadas. Os serviços relativos à medição amostral e à eventual por reclamação do consumidor de que trata o Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição (PRODIST), encontram-se também pendentes.⁴⁹ Não obstante se compreenda que não será salutar o comparecimento de técnicos das concessionárias nas residências dos consumidores, esta diligência não poderá ser utilizada como subterfúgio para a adoção de valores abusivos prejudiciais aos usuários.

3.2.3.A relevância dos serviços de telecomunicações para se evitar o contato direto entre os indivíduos no atual cenário do alastramento da COVID-19

Os serviços de telecomunicações são relevantes para a realização de variadas atividades pelos seres humanos e, no atual cenário estigmatizado pela pandemia instalada pelo novo coronavírus, o art. 3º, inciso VI do Decreto Federal 10.282/2020 (LGL\2020\2717), os reputou como essenciais. Sucede a mesma qualificação para a internet, que já vinha sendo um instrumento intensamente utilizado por milhares de pessoas, viabilizando a rápida contratação de produtos e serviços, bem como para o contato constante para fins múltiplos e diversificados.⁵⁰ O comércio eletrônico de produtos de saúde, higiene, alimentos e bebidas foi, igualmente, erigido a tal categoria pelo inciso XII daquele ato normativo. Priorizaram-se adrede os serviços relacionados à tecnologia da informação e de processamento de dados (data center) e o sistema de call center, nos moldes, respectivamente, dos incisos XXIII e VII.

A Agência Nacional de Telecomunicações, em 20 de março de 2020, divulgou o Compromisso Público denominado "Manutenção do Brasil Conectado", subscrito pelas empresas do setor e entidades representativas.⁵¹ Neste documento, consta a confirmação de 04 (quatro) importantes medidas, que envolvem: a prestação dos serviços, a priorização de certas atividades, as dificuldades dos consumidores e a divulgação de informações. As prestadoras "adotarão planos de ação para que os serviços de telecomunicações continuem operando 'mesmo com a grande mudança no perfil de uso'". Os serviços de saúde e de segurança pública "terão 'apoio especial', atendendo-os de forma prioritária", disponibilizando-se o dígito 196. As empresas "vão adequar os mecanismos de pagamento das faturas, viabilizando meios alternativos para que a população, mesmo em isolamento social, continue utilizando os serviços de telecomunicações", mas será atribuída "Atenção especial" aos consumidores "que utilizam créditos pré-pagos". A população será bem informada através de "mensagens de alerta" e do acesso gratuito ao "aplicativo Coronavírus".

O Grupo de Gestão de Riscos e Acompanhamento do Desempenho das Redes de Telecomunicações (GGRR) foi instituído pela ANATEL para a permanente avaliação das condições de tráfego e capacidade. Por intermédio dos despachos 8/2020/SAF e 9/2020/SAF, a autarquia reguladora adotou duas providências favoráveis às empresas.

Determinou a suspensão excepcional da incidência de juros e de multa de mora sobre os tributos e outras receitas administrados pela Agência, cujo vencimento esteja compreendido no período entre 20.03.2020 e 10.04.2020, devendo esta medida vigorar até 15.04.2020. Alega a agência que são providências para que os contribuintes tenham ciência das adequações operacionais realizadas, com vistas à emissão dos boletos que possibilitem seu pagamento on-line, inclusive, por devedores não correntistas do Banco do Brasil.

Até o presente momento não se tem conhecimento de atos normativos lançados pela Agência Nacional de Telecomunicações assegurando que, efetivamente, os consumidores não serão prejudicados quanto aos seus direitos basilares de usufruírem os serviços neste período tão caótico que vivenciamos.

A Lei Geral de Telecomunicações garante que estes tenham acesso adequado e



qualificado a tais atividades, e o Marco Civil da Internet, instituído pela Lei Federal 12.965/14 (LGL\2014\3339), regulamentada pelo Decreto 8.771/16 (LGL\2016\81224), reafirma a importância do sistema informatizado para milhares de pessoas. Não se trata de questão que implique em um simples compromisso das operadoras do setor, mas sim, do dever destas de garantirem que os brasileiros possam se comunicar e adquirir bens essenciais para a sua sobrevivência.⁵² A referida legislação atribuiu primazia ao desenvolvimento da personalidade e com a importante finalidade social da rede, encontrando-se a defesa do consumidor diretamente referida no inciso V do art. 2º, assim como a livre iniciativa e a liberdade concorrencial. Não se pode olvidar, porém, que a proteção do consumidor foi reconhecida como direito de matriz fundamental na Constituição Federal de 1988, ocupando patamar superior em face da flexibilização mercadológica.⁵³

A atribuição de maior relevância para os contratos pré-pagos é questionável e criticável, uma vez que as pessoas não podem ser discriminadas pelo simples fato de estarem pagando antecipadamente pelos serviços a serem prestados. No Brasil, desde a edição da Lei Federal 9.472/97 (LGL\1997\75), já se vislumbrava a preocupação com a neutralidade da rede virtual, sendo que o seu artigo 152 assevera que o provimento da interconexão será realizado em termos não discriminatórios. A disciplina do uso da internet no Brasil, de acordo com o art. 4º, incisos I a IV, da Lei 12.965/14 (LGL\2014\3339) objetiva a promoção do direito de acesso à internet para todos, possibilitando o contato com a informação e o conhecimento. Os direitos e garantias dos usuários da internet encontram-se evidenciados nos arts. 7º, incisos I a XIII, e 8º da dita Lei, sendo identificados como instrumentos essenciais para que os internautas possam materializar o “exercício da cidadania”. Podem ser os direitos básicos dos usuários da internet acoplados em três blocos que versam sobre valores de inestimável importância, eis que tratam do respeito à vida privada e intimidade dos sujeitos, à qualidade dos serviços prestados e à proteção do consumidor.⁵⁴

3.3.A proeminência da assistência suplementar à saúde para a manutenção do estado vital dos seres humanos

O contrato de assistência suplementar à saúde, mesmo celebrado no âmbito privado, leciona Lorenzetti, tem por objetivo a proteção da saúde concebida como um bem fundamental. Desta forma, além de serem qualificados como vínculos de duração extensa, os planos de saúde lidam com o direito essencial dos indivíduos – cujo tratamento indevido pode gerar a eliminação da vida – exigindo, portanto, uma rigorosa fiscalização do conteúdo das normas que os guarnecem. Uma relação contratual desse tipo não pode ser tratada como um vínculo comum, razão pela qual o art. 3º, inciso I, do Decreto 10.282/20 (LGL\2020\2717) qualificou a assistência à saúde como essencial, incluídos nesta matéria, os serviços médicos e hospitalares. A prestação de um direito fundamental “pode desequilibrar a lógica contratualista, já que se concedem direitos e ações que seriam impensáveis em um contrato comum”.⁵⁵

A Agência Nacional de Saúde Suplementar, após instalação do cenário pandêmico no mundo e no Brasil, vem editando atos para expedir orientações que podem ser reunidas em 05 (cinco) blocos, quais sejam: a obrigatoriedade para que se realize o exame para a identificação da COVID-19; a flexibilização das regras sobre o registro e a acreditação das operadoras; a amenização das exigências relativas à utilização do capital destas; a intitulada Telessaúde; e a ampliação e/ou suspensão de prazos para consultas, procedimentos e tratamentos.

Como será exposto nas linhas subsequentes, vislumbra-se que até o presente momento, limitou-se a autarquia reguladora a expedir, como determinação protetiva dos consumidores, a compulsória realização da avaliação sobre a moléstia. Nenhuma providência para a intensificação quanto à fiscalização das empresas do setor restou ordenada, mesmo que a saúde represente o bem jurídico mais relevante de todos, sem o qual, não se consegue sobreviver.⁵⁶ Os contratos coletivos por adesão ou empresariais que vêm sendo alvos de constantes rescisões imotivadas, não constituíram objeto de



qualquer medida para se evitar a extinção dos vínculos.

A Resolução Normativa 453, de 12 de março de 2020 alterou a RN 428/17, que dispõe sobre o rol de procedimentos e eventos em saúde no âmbito da saúde suplementar, para regulamentar a utilização de testes diagnósticos para infecção pelo Coronavírus, tornando-o obrigatório apenas quando “o paciente se enquadrar na definição de caso suspeito ou provável de doença”.⁵⁷ Como afirma Bruno Miragem, “a exceção feita pela lei aos ‘casos de cataclismos, guerras e comoções internas, quando declarados pela autoridade competente’ (art. 10, inciso X), não afasta ou restringe a cobertura em questão”. Complementa que, se tratando da saúde, “é de exigir-se interpretação que preserve a própria causa do contrato, bem como que se interprete restritivamente as exceções à regra geral”. Esta observação doutrinária é válida para o obrigatório cumprimento das coberturas atinentes às modalidades contratuais existentes, inclusive se o plano for ambulatorial, bem como se o paciente estiver ou não internado.

No que concerne à flexibilização das regras concernentes ao funcionamento das operadoras de planos de saúde, observa-se que a RN 454/20 alterou a RN 85/04, que dispôs sobre a concessão de autorização para que sejam instituídas, o que poderia gerar a criação de pessoas jurídicas que não tenham a estrutura necessária para o atendimento qualificado e adequado dos usuários. Salienta-se que a RN 447/20 revogou o Programa de Qualificação da Saúde Suplementar⁵⁸ e a RN 448/20⁵⁹ implementou alterações quanto ao termo de garantia, devendo-se atentar para que os níveis de satisfatoriedade dos planos de saúde não sejam reduzidos, ferindo o equilíbrio contratual.⁶⁰ A participação das empresas do setor no Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde requer tão somente que atinjam a pontuação mínima prevista nos respectivos manuais constantes nos anexos da RN 450/20 – aspecto este que pode estimular a queda da qualidade –, causando prejuízos para os usuários.⁶¹

No ano em curso, por meio da RN 452/20, a ANS criou o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde e alterou a RN 124/06, que dispõe sobre a aplicação de penalidades face às infrações de legislação. Permitirá a autarquia que entidades se apresentem e sejam acreditadas, objetivando “a qualificação da prestação dos serviços, induzindo a mudança no modelo de atenção”, sob o fundamento de propiciar “uma melhor experiência para o beneficiário”.

Questiona-se como serão selecionadas e autorizadas tais instituições e se, realmente, executarão, com perspicácia e eficiência, o trabalho de avaliação das operadoras do setor, sem tenderem para a proteção do empresariado. Alerta-se que a própria agência reguladora nem sempre tem realizado a fiscalização a contento do campo que lhe compete, alegando, frequentemente, falta de estrutura. Como fará, então, para agregar, no plexo de suas atribuições, a verificação da atuação legítima e legal das acreditadoras?

Em reunião realizada em 20.03.20, ANS iniciou as discussões para a flexibilização da gestão de recursos, possibilitando que as operadoras tenham maior liberdade para movimentar os recursos que são reservados para outros fins, ou para situações excepcionais, sob a alegação de facilitação no investimento de ampliação de leitos e de unidades ambulatoriais em benefício dos pacientes com o novo coronavírus. A grande preocupação será o necessário acompanhamento para que a gestão destes recursos não seja desviada deste propósito, podendo gerar o posterior aumento da mensalidade.⁶² As empresas do setor também serão beneficiadas com a prorrogação de alguns prazos acerca do cumprimento de obrigações: o envio de informações e respostas a Notificações de Intermediação Preliminar (NIP) não-assistenciais, bem como os prazos de processos sancionadores e de ressarcimento ao SUS. Compreende-se que se almeja facilitar o desempenho das atividades por parte das prestadoras do serviço, mas que estas benesses não lhes sirvam para afrouxar os deveres legais e as penalidades.

Com finco na Portaria 467/2020,⁶³ do Ministério da Saúde, e no Ofício 1756/20, do Conselho Federal de Medicina (CFM), a ANS recomendou que as operadoras autorizem os atendimentos médicos à distância, utilizando recursos de tecnologia da informação,



durante o período de pandemia, providenciando as adequações necessárias em suas redes. Deverão disponibilizar, aos seus clientes, canais de atendimento específicos para prestar esclarecimentos e informações sobre o coronavírus. As consultas remotas serão necessárias à disponibilização de orientações aos usuários, mas o ideal seria que avançasse mais, assegurando penalidades para as empresas que descumprissem esta regra, não se limitando a recomendá-las. Outrossim, a Autarquia poderia estabelecer valores condizentes a serem pagos aos profissionais de saúde que, diante da necessidade do paciente, pudessem deslocar-se até onde este se encontra para o examinar com acuidade.

Sob o fundamento de que as operadoras devem priorizar o atendimento aos pacientes portadores do novo coronavírus, a ANS ampliou e suspendeu determinados prazos correlatos à concretização de consultas, tratamentos e procedimentos, exceto nos casos de urgência e emergência que exigem a recepção imediata do paciente. Terão atendimento nos prazos normais os casos em que o médico assistente justifique por meio de atestado, bem como os tratamentos que não podem ser interrompidos ou adiados por colocarem em risco a vida do paciente. Nestes, estão incluídos o pré-natal, parto e puerpério; as doenças crônicas; os tratamentos continuados; as revisões pós-operatórias; diagnóstico e terapias em oncologia e psiquiatria. Restaram obliterados os atendimentos em regime de hospital-dia e em regime de internação eletiva.⁶⁴

3.4.O cumprimento dos contratos educacionais no atual panorama estigmatizado pela proliferação do coronavírus

A educação é um bem jurídico de inegável importância para o desenvolvimento intelectual, profissional, cultural, socioeconômico e financeiro dos indivíduos, tanto que a Constituição Federal de 1988 dedicou o Capítulo III do Título VIII para o seu tratamento, além de outros bens fundamentais, ao dispor sobre a Ordem Social do País.⁶⁵ A rápida propagação do novo coronavírus acarretou a suspensão das atividades educacionais em todo o País, motivo pelo qual, em 07 de março de 2020, o Ministério da Educação baixou a Portaria 343/2020 (LGL\2020\2438), e a Secretaria Nacional do Consumidor editou as Notas Técnicas números 004/20 e 14/2020, que tratam, respectivamente, de serviços educacionais privados e das creches e berçários remunerados. Em 01.04.2020, o governo federal publicou a Medida Provisória 934, que também disciplinou aspectos sobre os contratos educacionais. Tais atos normativos, no entanto, não podem sobrepor-se ao quanto assegurado pela Lei Federal 8.078/90 (LGL\1990\40) em prol dos consumidores,⁶⁶ sem desconsiderar também a análise econômica do direito.

A primeira providência, contida na referida Portaria do MEC, foi a autorização para que as aulas presenciais possam ser ministradas por meios digitais enquanto durar a situação extraordinária vivenciada, considerando-se a possibilidade do ensino à distância, prevista no art. 9º, incisos II e VII, da LDBE, e o art. 2º do Decreto 9.235/17 (LGL\2017\11307).⁶⁷ Chancelou-se, em caráter excepcional, e pelo período de 30 (trinta) dias, que as instituições de educação superior realizem a substituição das disciplinas presenciais, em andamento, pela utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, nos limites estabelecidos pela legislação em vigor. Entrementes, vedou-se esta providência para os cursos de Medicina, bem como às práticas profissionais de estágios e de laboratório dos demais cursos, mas a Portaria 345/2020 a liberou.

Poderá haver prorrogação do prazo, a depender de orientação do Ministério da Saúde e dos órgãos de saúde estaduais, municipais e distrital. As instituições que optarem pela substituição de aulas deverão comunicar sua decisão ao Ministério da Educação no período de até quinze dias. As instituições também assumirão a responsabilidade quanto à disponibilização de ferramentas aos alunos, permitindo o acompanhamento dos conteúdos ofertados, bem como a realização de avaliações.

Outra opção reside na possibilidade trazida pelo art. 2º da Portaria, autorizando que as entidades prestadoras de serviços educacionais optem pela suspensão das atividades



acadêmicas presenciais pelo mesmo prazo. Neste caso, a reposição integral deverá ocorrer posteriormente, podendo, ainda, alterar o calendário de férias, desde que haja o cumprimento dos dias letivos e horas-aulas estabelecidos na legislação em vigor.

As providências delineadas nas linhas acima não podem ser adotadas de forma unilateral pelas instituições de ensino, pois se encontram impedidas de impor alteração potestativa para os contratos de consumo. Devem, pois, ouvir a comunidade acadêmica por meio dos diretórios estudantis do modo mais amplo e democrático possível, valendo-se para tanto dos meios digitais.

Se as instituições optarem pelas aulas executadas pelos meios tecnológicos, a qualidade do ensino terá que ser preservada, garantindo-se aos discentes o conteúdo devido e adequado aos fins de cada curso ofertado. O direito dos consumidores à informação e a não imposição de práticas decididas apenas pelos fornecedores não pode ser desprezado, sob a alegação de incidência dos ditos atos normativos.⁶⁸

De forma distinta daquele inicialmente preconizado pelo Ministério da Educação, a MP 934/2020 (LGL\2020\3847) dispensou as instituições de ensino da observância do mínimo de dias de efetivo trabalho educacional, observadas as normas a serem editadas pelos respectivos sistemas de ensino. Flexibilizou, portanto, o conjunto de regras contidas nos arts. 24, inciso I, e § 1º, 34, II, bem como no art. 47, § 3º da Lei de Diretrizes e Bases da Educação, que tratam, respectivamente, da educação básica e superior. Permitiu-se também a abreviação da duração das graduações de Medicina, Farmácia, Enfermagem e Fisioterapia, desde que o aluno cumpra, no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) da carga horária do internato e do estágio curricular obrigatório, respectivamente, para o primeiro curso e para os demais mencionados.

A referida Medida Provisória se demonstra precitada, eis que não se tem ainda dimensão sobre a duração da pandemia, não se caracterizando, ipso facto, certeza da necessidade de redução da carga de atividades, além de colocar em risco a qualidade da formação de profissionais que irão atuar com a vida e a saúde de seres humanos. A antecipação da conclusão dos citados cursos poderá gerar impactos negativos quanto à aquisição dos conhecimentos necessários ao exercício do labor, que, frise-se, tem por missão lidar com o estado vital dos sujeitos – bem estimado como essencial para a sobrevivência destes –, reputando-se, pois, açodada e desmedida.

Optando as entidades educacionais por seguir o sugerido neste ato provisório, não podem decidir de modo unilateral, sendo premente a prévia oitiva dos diretórios estudantis. Note-se, ainda, que, em nenhum momento, a MP garante aos consumidores a amenização das mensalidades para a hipótese da redução da estrutura dos cursos, advindo abusivo desequilíbrio contratual em desfavor dos vulneráveis.⁶⁹

A Nota Técnica 14/2020,⁷⁰ expedida pela Secretaria Nacional do Consumidor aponta duas alternativas para a suspensão das atividades educacionais: a oferta posterior das aulas, com a modificação do calendário e férias, e a sua ministração à distância, garantindo-se o adimplemento da carga horária mínima e do conteúdo estabelecido, nos termos da legislação vigente. Aduz a SENACON que nenhuma destas hipóteses “obrigam a instituição de ensino a reduzir os valores dos pagamentos mensais ou a aceitarem a postergação desses pagamentos”, já que houve “quebra do nexo causal” diante de “fato imprevisível e inevitável”.⁷¹ Considera que “apenas nos casos em que não houver outra possibilidade de recuperação da aula ou utilização de métodos on-line, seja feito o cancelamento do contrato ou pedido de desconto proporcional com a restituição total ou parcial dos valores devidos”.

Contudo, “recomenda que consumidores evitem o pedido de desconto de mensalidades a fim de não causar um desarranjo nas escolas que já fizeram sua programação anual”, para não impactar “o pagamento de salário de professores, aluguel, entre outros”. Outrossim, “que eventual reembolso de valores pela instituição educacional ocorra em momento posterior ao encerramento da atual quarentena e das medidas de combate à



epidemia". O "cancelamento imotivado do negócio jurídico" caracterizar-se-ia como "quebra de contrato", sujeitando os responsáveis "a eventuais multas previstas". Vislumbra-se que, expressamente, a Secretaria posiciona-se contra a concessão de descontos para os discentes ou os representantes legais destes, quando menores, mas o Projeto de Lei 1.120/20, de autoria do Senador Rodrigo Cunha, visa esta possibilidade, primando-se pelos consumidores hipossuficientes e por aqueles que, mesmo não enquadrados nesta categoria, encontrem-se sem auferir regulares vencimentos devido ao quadro pandêmico.⁷² Concorde-se com esta proposta legislativa, pois não se pode apenas analisar economicamente a situação dos gestores escolares e do quadro de funcionários destes.

No que concerne aos serviços em berçários e creches, a Nota Técnica 1/2020⁷³ da Secretaria Nacional do Consumidor reconhece que estes serviços não poderão "repor as aulas em momento oportuno ou oferecer meios alternativos de transmissão do ensino tal como indicado". No entanto, por não terem sido fechados os estabelecimentos "por ato de vontade do prestador do serviço e, sim, por medida de ordem geral", há a necessidade de "mitigação dos direitos das partes". Sugere, pois, que o fornecedor, quando possível, analise as seguintes possibilidades: "compensação por meio de serviços alternativos de interesse do consumidor", "desconto proporcional a sua economia de custos" e "compensação pecuniária futura"⁷⁴.

Entretanto, caso o consumidor opte pelo "cancelamento do contrato", entende a SENACON "que podem ser aplicáveis as multas contratuais, se houver, as quais também podem ser negociadas entre as partes". Ademais, recomenda "que eventual reembolso de valores oriundos da rescisão antecipada do contrato, ou de descontos oferecidos, ocorram preferencialmente em momento posterior".

Compreende-se e se assente com o posicionamento da SENACON quanto a se evitar que os consumidores extingam os vínculos contratuais tendo em vista o resguardar do equilíbrio econômico para os fornecedores,⁷⁵ mas existem situações nas quais os contratantes vão estar também em estado de penúria financeira causada pelas perdas laborais e vão ter que requerer o desfazimento do contrato e não seria justo impor-lhe multas, pois o seu comportamento também foi impulsionado pela calamidade pública, que não pode ser apenas enxergada para o setor empresarial.⁷⁶

3.5.A tutela do consumidor no âmbito de outros importantes bens de consumo no panorama pandêmico atual: contratos bancários, imobiliários, eventos e serviços de atividades físicas

Os serviços bancários, incluindo-se pagamento, crédito, saque e aporte, prestados pelas instituições supervisionadas pelo Banco Central do Brasil, foram elencados como essenciais pelo inciso XX do art. 3º do Decreto Federal 10.282/2020 (LGL\2020\2717). Da mesma forma, qualificou-se a produção e a distribuição de numerário para a população, bem como a manutenção da infraestrutura tecnológica do Sistema Financeiro Nacional e do Sistema de Pagamentos Brasileiro, nos moldes do inciso XXV. Neste mesmo rol, encontram-se o mercado de capitais e seguros e as unidades lotéricas, como se aúfere pela análise, respectivamente, dos incisos XXX e XL. A despeito da essencialidade de tais atividades para os cidadãos, não se observa, por parte do poder público, a fiscalização satisfatória para se averiguar se as instituições financeiras estão atendendo adequadamente aos consumidores e se estão utilizando o cenário pandêmico para reduzir os atendimentos, on-line ou por via telefônica, dificultando ainda mais a solução das solicitações e a busca de informações.

Não pairam dúvidas que diversos consumidores não conseguiram cumprir as obrigações assumidas quanto a contratos de natureza bancária, açambarcando mútuos, financiamentos, ou seja, as várias modalidades de concessão de crédito e parcelamentos. O Brasil ainda não dispõe de regras sobre essa problemática, tramitando o Projeto de Lei 1179/2020, que dispõe sobre o "Regime Jurídico Emergencial e Transitório das relações jurídicas de Direito Privado (RJET) no período da pandemia do



Coronavírus (COVID-19)".⁷⁷ Na Alemanha foi editado conjunto normativo que dentre outras providências, segundo Otavio Luiz Rodrigues Junior, estabeleceu mecanismos de: "(a) dilação de termos de obrigações contratuais; (b) permitem a invocação da 'exceção de ruína pessoal'; (c) permite que se descaracterizem efeitos da mora para futuros pagamentos, ainda que não se crie uma hipótese de liberação geral de devedores".⁷⁸

Inexistem, adrede, regras sobre os contratos imobiliários e demais vínculos jurídicos entabulados entre consumidores e fornecedores e, como aduz Bruno Miragem, devem passar pelo crivo de um exame cuidadoso para se manter o equilíbrio contratual, sem desconsiderar o aspecto econômico,⁷⁹ mas também a vulnerabilidade dos consumidores, visto que a base objetiva do negócio jurídico foi flagrantemente estremecida.⁸⁰ Há um conglomerado de Projetos de Leis que tencionam instituir regras prejudiciais aos destinatários finais de bens e que suscitam uma atuação articulada dos instrumentos que compõem a Política Nacional das Relações de Consumo, como se nota com o PL 1179/2020, que tenciona suspender a aplicação do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor "na hipótese de produto ou serviço adquirido por entrega domiciliar (delivery)", mas não se pode admitir que esta providência atinja os itens viciados.⁸¹

A produção e a fiscalização de gêneros alimentícios, medicamentos e itens destinados à assepsia em geral, mormente as máscaras, as luvas e o álcool gel, foram erigidos como atividades essenciais pelo art. 3º, incisos XV a XVIII, do aludido Decreto. Não se tem notícias de providências concretas para o acompanhamento destas atividades, voltadas a assegurar a sua qualidade e a adequação, garantindo o respeito à vida e à segurança dos consumidores. A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) tem baixado Resoluções sobre dispositivos relacionados a saúde,⁸² medicamentos,⁸³ saneantes⁸⁴ e serviços⁸⁵ que podem afetar a incolumidade física e psíquica das pessoas e que pressupõem fiscalização conjunta com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Atente-se que qualifica o inciso VIII do art. 39 do CDC (LGL\1990\40) como prática abusiva, a colocação, no mercado de consumo, de qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes.⁸⁶

Vedou-se a realização de eventos de entretenimento e os estabelecimentos comerciais estão com as atividades paralisadas, salvo os que disponibilizem gêneros alimentícios, produtos de saúde e outros considerados essenciais, mas não urge observar se as regras de isolamento e de assepsia estão sendo respeitadas. A Nota Técnica 22/2020 – COSAN/GHCOS/DIRE3/ANVISA, estabelece recomendações e alertas sobre procedimentos de desinfecção em locais públicos realizados durante a pandemia da COVID-19. Quantos aos eventos esportivos, artísticos, culturais e afins, estão coibidos, mas os valores pagos pelos consumidores não estão sendo devolvidos. É preciso que sejam previstas regras para a solução destes impasses com base na boa-fé, na solidariedade e na função social dos contratos, não se valorizando apenas os interesses dos consumidores, mas também dos organizadores dos espetáculos. No entanto, quando o consumidor comprovar que não poderá usufruir da atividade de distração em momento posterior, urge que obtenha o estorno do valor total, sem retenções.

A Secretaria Nacional do Consumidor emitiu a Nota Técnica 20/2020⁸⁷ recomendando que consumidores e academias "busquem alternativas e tentem realizar acordos equilibrados". Foram sugeridas as seguintes opções: i) oferta dos serviços contratados em momento posterior para pagamentos já efetuados e suspensão dos pagamentos ainda não efetuados, quando não houver mais interesse na continuidade; ii) disponibilização de serviços alternativos online – ou por aplicativos – desde que sejam de interesse do consumidor, e/ou iii) negociação de descontos proporcionais à economia de custos. Optando o consumidor pelo cancelamento, a Secretaria aponta as mesmas orientações contidas na Nota Técnica 14/2020, que trata dos contratos firmados com instituições de ensino, ou seja, terá que sofrer a imposição de multa. Enfim, não se ventilou a possibilidade de rescisão contratual sem penalidade alguma diante da pandemia existente, inexistindo propostas que prezem pelos consumidores.

4. Conclusão



A pesquisa empreendida para a confecção deste artigo, tanto no campo normativo, quanto no campo doutrinário, corrobora a existência do problema inicialmente enunciado sobre a necessidade de se examinar, de modo crítico, a responsabilidade civil dos fornecedores em face de serviços públicos fundamentais e de contratos que tratam de relevantes bens. Confirmou-se a hipótese central arregimentada no sentido de que os interesses e os direitos dos consumidores não estão sendo plenamente assegurados, sendo concedidas algumas benesses que, sob um perfunctório exame, parecem resguardá-los. Entrementes, a averiguação de certas concessões para o setor empresarial tem causado impactos negativos para os destinatários finais.

A precificação injusta de itens de consumo continua sendo praticada e os parâmetros de investigação sugeridos pela Secretaria Nacional do Consumidor, acaso sejam adotados pelos entes e órgãos competentes, não possibilitarão providências urgentes, causando prejuízos para milhares de consumidores. As empresas que executam atividades essenciais para a população estão sendo agraciadas com suspensões de punições e do pagamento de sanções pecuniárias, não obstante sejam referentes a infrações passadas. Os reembolsos para os consumidores e as eventuais compensações foram interrompidos, ou mesmo eliminados, impondo-se apenas a disponibilização de crédito. Isenções de responsabilidade quanto à assistência material aos passageiros do setor aéreo e os erros que venham a ser cometidos pelas concessionárias do campo de energia elétrica estigmatizam o atual quadro.

Providências concretas destinadas a tutelar os usuários dos serviços de telecomunicações e de assistência suplementar à saúde, até o momento, não estão sendo visualizadas, limitando-se as autarquias reguladoras à emissão de orientações. Na esfera educacional, nenhum abatimento nas mensalidades foi concretamente sugerido pelo órgão federal incumbido na defesa dos consumidores, muito menos se previu a postergação das quitações das mensalidades. Almejando-se o cancelamento contratual, o interessado seria obrigado a arcar com o pagamento de multas. Contratos outros, bancários ou de qualquer outra natureza, estão também sem uma precisa definição. Projetos normativos tramitam tendendo a fragilizar ainda mais a situação dos mais debilitados.

Conclui-se que os instrumentos que integram a Política Nacional de Consumo devem interagir de modo a evitar e a combater que normas e atos continuem sendo editados em desfavor dos vulneráveis, eis que não podem sobrepor ao CDC (LGL\1990\40), que adveio do reconhecimento do direito fundamental dos mais fragilizados, que não se encontra no mesmo patamar que a liberdade mercadológica.

Referências

ALABART, Silvia Díaz. Introducción: la contratación con consumidores. In: ALABART, Silvia Díaz (Coord.) Manual de Derecho de Consumo. Madrid: Editorial Reus, S.A, 2016.

ALMEIDA, Carlos Ferreira de. Os direitos dos consumidores. Coimbra: Almedina, 2005.

ALPA, Guido; CATRICALÀ, Antonio; PANIN, Manuele Amedeo. Il codice del consumo. In: ALPA, Guido; CATRICALÀ, Antonio (a cura di). Diritto dei consumatori. Bologna: il Mulino, 2016.

ÁLVAREZ MORENO, Maria Teresa. La protección jurídica del consumidor en la contratación en general (normas interpretativas y pactos al respecto). Madrid: Reus, 2015.

ARCE, Alicia de León (Dir.). Derecho de los Consumidores y Usuarios. 3. ed. Madrid: Tirant lo Blanch, 2016, 2 tomos.

ARTZ, Markus; GSELL, Beate; BUSCH, Christoph Busch; et al. Verbrauchervertragsrecht und digitaler Binnenmarkt: Die europäischen Richtlinien vorschläge zum Fernabsatz von Waren und zur Bereitstellung digitaler Inhalte / Herausgegeben. Tübingen: Mohr



Siebeck, 2018.

BARENGHI, Andrea. Diritto dei consumatori. Milano: Wolters Kluwer Italia, 2018.

BAZIN-BEUST, Delphine. Droit de la consommation. 3. ed. FAC Universités/Mementos LMD. Gualino, 2018.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos et al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor. 10. ed. rev. atual. e reform. Rio de Janeiro: Forense, 2017. v. I.

BERCOVITZ RODRIGUEZ-CANO, Alberto; BERCOVITZ RODRIGUEZ-CANO, Rodrigo. Estudios jurídicos sobre protección de los consumidores. Madrid: Tecnos, 2016.

BOURGOIGNIE, Thierry. O conceito de abusividade em relação aos consumidores e a necessidade de seu controle através de uma cláusula geral. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, Revista dos Tribunais, n. 06, p. 07, 1993.

BRANCO, Gerson Luiz Carlos. Função social dos contratos, lei da liberdade econômica e o coronavírus. São Paulo, Revista Consultor Jurídico, Coluna Direito Civil Atual, 30.03.2020.

BÜLOW, Peter; ARTZ, Markus. Verbraucherprivatrecht. 6. Auflage. Heidelberg: C.F. Müller GmbH, 2018.

CALAIS-AULOY, Jean; STEINMETZ, Frank Steinmetz. Droit de la consommation. Paris: Dalloz, 2016.

CARVALHO, Diógenes Faria de. FERREIRA, Vitor Hugo do Amaral. Políticas públicas e as lições preliminares da COVID-19. São Paulo, Revista Consultor Jurídico, Coluna Garantias de Consumo, 01 de abril de 2020.

CAS, Gérard; FERRIER, Didier. Droit de la consommation. Paris: Presses Universitaire de France, 1986.

DÍAZ-AMBRONA, Maria Dolores Hernández. Consumidor vulnerable. Madrid: Reus, 2015.

FIN-LANGER, Laurence. L'équilibre contractuel. Paris: LGDJ. 2002.

FREIRE, Paulo. Ação Cultural para a Liberdade. 12. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2007.

FIN-LANGER, Laurence. L'équilibre contractuel. Paris: LGDJ. 2002.

FRIES, Martin. Verbraucherrechtsdurchsetzung. Tübingen: Mohr Siebeck, cop. 2016.

GARFINKEL, Simson. Database nation: the death of privacy in the 21 st century. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, 2001.

GHERSI, Carlos Alberto. El Abuso de Posición Dominante de las Empresas. In: GHERSI, Carlos Alberto; WEINGARTEN, Celia (Directores). Manual de los Derechos de Usuarios y Consumidores. 3. edición actualizada y ampliada. Thomson Reuyers La Ley, 2017.

GHERSI, Carlos Alberto; WEINGARTEN, Celia; IPPOLITO, Silvia C. Contrato de medicina prepaga. 2. ed. atual. e ampl. Buenos Aires: Astrea, 1999.

HEIDERHOFF, Bettina; SCHULZE, Reiner (Hrsg.), Verbraucherrecht und Verbraucherverhalten. Consumer Law and Consumer Behaviour, Baden-Baden, 2016.

ITURRASPE, Jorge Mosset; WAJNTRAUB, Javier H. Ley de Defensa del Consumidor. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni Editores, 2010.

JULIEN, Jérôme. Droit de la consommation. 3.ed. Paris: L.G.D.J, 2019.

KAPROU, Eleni. Protecting vulnerable consumers from aggressive commercial practices:



The case of the European Unfair Commercial Practices Directive. 16th Conference of the International Association of Consumer Law (IACL Conference), Porto Alegre, 2017.

LARENZ, Karl. Base del negocio jurídico y cumplimiento de los contratos. Trad. Carlos Fernández Rodríguez. Granada: Editorial Comares, 2002, p. 95.

LECZYKIEWICZ, Dorota; WEATHERILL, Stephen. The Images of the Consumer in EU Law: legislation, free movement and Competition Law. Studies of the Oxford Institute of European and Comparative Law. Oxford: Hart Publishing, 2018.

LORENZETTI, Ricardo L. Comércio Eletrônico. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

LORENZETTI, Ricardo Luis. Fundamentos de Direito Privado. Trad. Vera Maria Jacob Fradera. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998.

MARQUES, Cláudia Lima. Confiança no Comércio Eletrônico e a Proteção do Consumidor: Um Estudo dos Negócios Jurídicos de Consumo no Comércio Eletrônico. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

MARTÍN-RETORTILLO, Lorenzo; PARDO, Ignacio de Otto y. Derechos Fundamentales y Constitución. Madrid: Editorial Civitas S.A, 1992.

MICKLITZ, Hans W. The General Clause on Unfair Practices. In: HOWELLS, G., MICKLITZ, H; WILHELMSSON, T. European Fair Trading Law: The Unfair Commercial Practices Directive. London: Routledge, 2016.

MICKLITZ, Hans-W; PALKA, Przemyslaw; PANAGIS, Yannis. The Empire Strikes Back: Digital Control of Unfair Terms of Online Services. Journal of Consumer Policy, v. 40, p. 367-388, Springer, 2017.

MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 8. ed. São Paulo: RT, 2019.

MIRAGEM, Bruno. Nota relativa à pandemia de coronavírus e suas repercussões sobre os contratos e a responsabilidade civil. São Paulo, Revista de Direito do Consumidor, vol. 1015/2020, p. 1-9, maio 2020.

MONTEIRO, António Pinto. A contratação em massa e a protecção do consumidor numa economia globalizada. In: Estudos em homenagem ao Prof. Doutor José Lebre de Freitas . Coimbra: Coimbra Editora, 2013.

OERTMANN, Paul. Die Geschäftsgrundlage: Ein neuer Rechtsbegriff. Leipzig: Deichert W. Scholl, 1921.

PAISANT, Gilles. Droit de la consommation. Paris: Presses Universitaires de France – P.U.F., 2019.

PARISER, Eli. O Filtro Invisível: o que a internet está escondendo de você. São Paulo: Zahar, 2015.

PELLIER, Jean-Pierre. Droit de la consommation. 2. ed. Paris: Dalloz, 2019.

PICOD, Yves. Droit de la consommation. 4. ed. Paris: Sirey université, 2018.

PIEDELIEVRE, Stéphane. Droit de la consommation. 2. ed. Paris: Corpus, 2014.

PIGNALOSA, Maria Pia. Contratti a distanza e recesso del consumatore. Milano: Giuffrè Editore, 2016.

RAYMOND, Guy. Droit de la consommation. 5. ed. Paris: Lexis Nexis S.A.



REICH, Norbert. Vulnerable Consumers in EU Law. In: LECZYKIEWICZ, Dorota; WEATHERILL, Stephen. The Images of the Consumer in EU Law: legislation, free movement and Competition Law. Studies of the Oxford Institute of European and Comparative Law. Oxford: Hart Publishing, 2018.

REIFNER, Udo. "Verbaucher und Recht": consumer law, droit de la consommation oder Verbraucherschutzrecht? In: MARQUES, Claudia Lima; PEARSON, Gail; RAMOS, Fabiana. Consumer Protection. Current challenges and perspectives. Porto Alegre: Orquestra, 2017, p. 161-184.

RODRIGUES JUNIOR, Otavio Luiz. Alemanha aprova legislação para controlar efeitos jurídicos da COVID-19. São Paulo, Revista Consultor Jurídico, Coluna Direito Civil Atual, 25 de março de 2020.

RODRIGUES JUNIOR, Otavio Luiz. A célebre lei do deputado Failliot e a teoria da imprevisão. São Paulo, Revista Consultor Jurídico, Coluna Direito Comparado, 02 de abril de 2020.

RODRIGUES JUNIOR, Otavio Luiz. Revisão judicial dos contratos: autonomia da vontade e teoria da imprevisão. 2. ed., rev., ampl. e atual. São Paulo: Atlas, 2006.

RODRIGUES JUNIOR, Otavio Luiz. Primeiras considerações sobre o Marco Civil da Internet. São Paulo, Revista Consultor Jurídico, Coluna Direito Comparado, 24 de abril de 2014.

SAUPHANOR-BROUILLAUD, N; AUBERT DE VINCELLES, C; BRUNAU, G; USUNIER, L. Les Contrats de consommation. Règles communes. In: GHESTIN, J. (Dir.) Traité de droit civil. 2. ed. Paris: LGD, 2018.

SCHREIBER, Anderson. Devagar com o andor: coronavírus e contratos – Importância da boa-fé e do dever de renegociar antes de cogitar de qualquer medida terminativa ou revisional. Migalhas. 23 de março de 2020. Disponível em: [https://www.migalhas.com.br/coluna/migalhas-contratuais/322357/devagar-com-o-andor-coronavirus]

STIGLITZ, Gabriel; SAHIÁN, José. Derecho Fundamental a un trato equitativo y digno. In: KRIEGER, Walter Fernando (Director). Prácticas Abusivas en el Derecho del Consumidor. Buenos Aires: El Derecho, 2018.

STOFFEL-MÜNCK, Philippe. La autonomía del derecho contractual del consumo: de una lógica civilista a una lógica de regulación. Revue trimestrelle du droit commerciale, octubre-diciembre de 2012.

TARTUCI, Flávio. O coronavírus e os contratos. Extinção, revisão e conservação. Boa-fé, bom senso e solidariedade. São Paulo, Gen Jurídico, Seção de Artigos, 01 de abril de 2020.

TEIXEIRA, Anísio. Educação é um Direito. UFRJ Editora. 1996.

ULLREICH, Stefan. Der Verbrauchervertrag. Wien: Österreich, 2016.

1 Disponível em: [www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-coronaviruses]. Acesso em: 30.03.2020.

2 Disponível em: [www.dailymail.co.uk/news/article-8082327/15-MILLION-people-die-best-case-coronavirus-scenario.htm]. Acesso em: 30.03.2020.

3 Cf.: MIRAGEM, Bruno. Nota relativa à pandemia de coronavírus e suas repercussões



sobre os contratos e a responsabilidade civil. São Paulo, Revista de Direito do Consumidor, v. 1015/2020, p. 1-9, maio 2020.

4 Cf.: MIRAGEM, Bruno. Nota relativa à pandemia de coronavírus e suas repercussões sobre os contratos e a responsabilidade civil. São Paulo, Revista de Direito do Consumidor, v. 1015/2020, p. 1-9, maio 2020.

5 Examinar: WITKER, Jorge. Como elaborar una tesis en derecho: pautas metodológicas y técnicas para el estudiante o investigador del derecho. Madrid: Civitas, 1985. p. 89. HERRERA, Enrique. Práctica metodológica de la investigación jurídica. Buenos Aires: Astrea, 1998. p. 86.

6 O Decreto 10.282, de 20.03.20, regulamentou a Lei 13.979/20 e definiu os serviços públicos essenciais, tendo sido alterado pelo Decreto 10.292/20. O Decreto 10.288, de 22.03.20, elencou como essenciais as atividades e os serviços relacionados à imprensa.

7 Examinar o art. 6º, §§ 1º e 2º da Lei.

8 Art. 2º, I da Lei.

9 Será viável a prorrogação por igual período, conforme resultado laboratorial que comprove o risco de transmissão e deverá ser efetuada, preferencialmente, em domicílio, podendo ser em hospitais públicos ou privados, conforme recomendação médica, a depender do estado clínico do paciente (art. 3º, §§ 1º e 2º da Portaria do Ministério da Saúde).

10 "Art. 4º A medida de quarentena tem como objetivo garantir a manutenção dos serviços de saúde em local certo e determinado."

11 Cf.: art. 3º, inciso VI da Lei. A ANVISA editou os seguintes atos: Notas Técnicas 8/2020 e 30/2020 – GIMTV/GGPAF/DIRE5/ANVISA, que tratam das medidas sanitárias a serem adotadas em pontos de entrada, frente aos casos do novo coronavírus, bem como as Notas Técnicas 38, 40 e 47/2020 que versam sobre as providências, respectivamente, em portos e embarcações, fronteira e veículo terrestres, aeroportos e aeronaves.

12 O § 2º, incisos I a III, do art. 3º da Lei, assegura que as pessoas, afetadas pelas medidas previstas, sejam, permanentemente, informadas sobre o seu estado de saúde, recebendo tratamento gratuito e respeitando-se a sua dignidade, os direitos humanos e as liberdades fundamentais.

13 Sobre a proteção do consumidor, consultar: MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 8. ed. São Paulo: RT, 2019. p. 67. MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019. p. 101. BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos et al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor. 10. ed. rev. atual. e reform. Rio de Janeiro: Forense, 2017. p. 89. v. I.

14 Conferir a Recomendação 002/2020, editada, em 19 de março de 2020, pelo GPGJ, bem como a Nota Técnica Conjunta 1/2020 do CNMP e da 1ª CCR.

15 Cf.: RODRIGUES JUNIOR, Otavio Luiz. Alemanha aprova legislação para controlar efeitos jurídicos da COVID-19. São Paulo, Revista Consultor Jurídico, Coluna Direito Civil Atual, 25 de março de 2020.

16 Verificar o Processo 08012.000637/2020-21.

17 Sobre o princípio da intervenção estatal nas relações de consumo, verificar: ITURRASPE, Jorge Mosset; WAJNTRAUB, Javier H. Ley de Defensa del Consumidor. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni Editores, 2010. p. 78.



18 “Nada de hierarquia de bens e valores, senão exegese dos preceitos constitucionais em presença, determinação de seu objeto próprio e do conteúdo de seu tratamento jurídico”. MARTÍN-RETORTILLO, Lorenzo; PARDO, Ignacio de Otto y. Derechos Fundamentales y Constitución. Madrid: Editorial Civitas S.A, 1992, p. 144.

19 CARVALHO, Diógenes Faria de. FERREIRA, Vitor Hugo do Amaral. Políticas públicas e as lições preliminares da Covid-19. São Paulo, Revista Consultor Jurídico, Coluna Garantias de Consumo, 01 de abril de 2020.

20 STIGLITZ, Gabriel; SAHIÁN, José. Derecho Fundamental a un trato equitativo y digno. In: KRIEGER, Walter Fernando (Director). Prácticas Abusivas en el Derecho del Consumidor. Buenos Aires: El Derecho, 2018, p. 67.

21 Cf.: ALMEIDA, Carlos Ferreira de. Os Direitos dos Consumidores. Coimbra: Livraria Almedina, 2005. p. 186.

22 MIRAGEM, Bruno. Direito do Consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019. p. 192.

23 Ressalte-se que a Lei 1.521/51, no seu art. 3º, inciso VI já tipificava como crime contra a economia popular, a provocação da alta ou baixa de preços de mercadorias, por meio de artifício. O seu art. 4º, alínea “b”, considera infração penal a obtenção ou estipulação, em qualquer contrato, de lucro patrimonial excessivo, abusando-se da premente necessidade, inexperiência ou leviandade da outra parte. A fixação artificial de preços ou quantidades crime (art. 4º, II, “a”, da Lei 8.137/90). A Lei 12.529/2011 estatuiu, no seu art. 36, inciso III, que o aumento arbitrário dos lucros configura infração à ordem econômica, independentemente de culpa.

24 Sobre a proteção do consumidor, examinar as seguintes obras: ALPA, Guido; CATRICALÀ, Antonio; PANIN, Manuele Amedeo. Il codice del consumo. In: ALPA, Guido; CATRICALÀ, Antonio (a cura di). Diritto dei consumatori. Bologna: il Mulino, 2016, p. 51-98. BARENGHI, Andrea. Diritto dei consumatori. Milano: Wolters Kluwer Italia, 2018, p. 20-77. BAZIN-BEUST, Delphine. Droit de la consommation. 3. ed. FAC Universités/Mementos LMD. Gualino, 2018, p. 33-78. BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos et al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor. 10. ed. rev. atual. e reform. Rio de Janeiro: Forense, 2017. p. 67-98. v. I.

25 Dispõe o art. 2º que, nos contratos de concessão de aeroportos firmados pelo Governo federal, as contribuições fixas e as variáveis com vencimento no ano de 2020 poderão ser pagas até o dia 18 de dezembro de 2020.

26 Subscrevam o TAC as empresas TAM, GOL, AZUL, Passaredo e a MAP Transportes Aéreos S.A, admitindo a inserção de demais interessadas.

27 No entanto, este período “poderá ser revisto a depender da manutenção da epidemia/pandemia bem como do cenário econômico das Companhias Aéreas”, devendo as partes, ao cabo de 90 dias, realizar reunião para o tratamento da temática.

28 “[...] ou seja, para os meses de julho, dezembro e janeiro (‘Alta Temporada’) e feriados (véspera, dia do feriado e dia seguinte a feriados), (‘Feriados’).

29 Na hipótese de o voo efetivado pela companhia aérea, no que tange a sua origem e destino, não seja mais ofertado, poderá o passageiro solicitar “a conversão do valor do bilhete aéreo em créditos para a aquisição de outros voos ou produtos”. Em caso de ser operacionalizado um pool entre as empresas aéreas, visando operações conjuntas, “aplicar-se-ão as regras que serão normatizadas em momento posterior caso haja previsão específica”. Note-se que o direito de remarcação não será transferível,



proibindo-se “a negociação de tais direitos com terceiros, inclusive, mas não se limitando a empresas de tecnologia (law techs) que adquirem esses direitos de passageiros e promovem Judicialização”. Optando o consumidor por para diferente origem ou/destino, dentro do intervalo de validade da passagem, ficará obrigado a arcar com eventual diferença de tarifa.

30 “Assim, um prazo de doze meses para a devolução dos valores relativos às passagens áreas me parece algo excessivo”. TARTUCI, Flávio. O coronavírus e os contratos. Extinção, revisão e conservação. Boa-fé, bom senso e solidariedade. São Paulo, Gen Jurídico, Seção de Artigos, 01 de abril de 2020.

31 A plena existência, validade e eficácia das Convenções de Varsóvia e de Montreal, reconhecidas pelo Supremo Tribunal Federal, em Repercussão Geral – Tema 210 também foram objeto de referência.

32 Afirma Bruno Miragem que “Isso não o exonera, contudo, dos deveres acessórios em relação aos passageiros, como é o caso de providenciar hospedagem e alimentação pelo período da interrupção, e de concluir o transporte por outro meio. O que aliás não apenas exsurge do dever genérico de qualidade do serviço previsto no Código de Defesa do Consumidor, como também de regras específicas do contrato de transporte (art. 741 do Código Civil)”. MIRAGEM, Bruno. Nota relativa à pandemia de coronavírus e suas repercussões sobre os contratos e a responsabilidade civil. São Paulo, Revista de Direito do Consumidor, v. 1015/2020, p. 1-9, maio 2020.

33 A SENACON emitiu a Nota Técnica 17/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ, referente ao Processo 08012.000737/2020-57, determinando a compulsoriedade do cadastramento dos fornecedores na plataforma consumidor.gov.br, quando se enquadrem nos critérios da Portaria GAB-SENACON nº 15, de 27 de março de 2020.

34 Cf.: BÜLOW, Peter; ARTZ, Markus. Verbraucherprivatrecht. 6. Auflage. Heidelberg: C.F. Müller GmbH, 2018, p. 26. CALAIS-AULOY, Jean; STEINMETZ, Frank Steinmetz. Droit de la consommation. Paris: Dalloz, 2016, p. 55.

35 Considerando a relevância de tal bem, o art. 3º, incisos VIII a XI, do Decreto 10.282/20 qualificou, como essenciais, respectivamente, os serviços de captação, tratamento e distribuição de água, de esgoto, de energia elétrica e iluminação pública. Incluiu-se também o fornecimento de suprimentos para o funcionamento e a manutenção das centrais geradoras e dos sistemas de transmissão de energia, além de produção, transporte e distribuição de gás natural.

36 Cf.: Processo 48500.001841/2020-81.

37 Cf.: A Portaria 117/GM, do Ministério de Minas e Energia, de 18 de março de 2020; a Portaria 335, do Ministério da Cidadania, de 20 de março de 2020; e a Portaria MS 454, de 20 de março de 2020.

38 Dispõe o art. 3º que fica suspenso o cancelamento do benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica.

39 Cf.: DÍAZ-AMBRONA, Maria Dolores Hernández. Consumidor vulnerable. Madrid: Reus, 2015, p. 34. REICH, Norbert. Vulnerable Consumers in EU Law. In: LECZYKIEWICZ, Dorota; WEATHERILL, Stephen. The Images of the Consumer in EU Law : legislation, free movement and Competition Law. Studies of the Oxford Institute of European and Comparative Law. Oxford: Hart Publishing, 2018, p. 89. KAPROU, Eleni. Protecting vulnerable consumers from aggressive commercial practices: The case of the European Unfair Commercial Practices Directive. 16th Conference of the International Association of Consumer Law (IACL Conference), Porto Alegre, 2017. p. 78.



40 Dispõe o art. 4º que ficam isentas do faturamento complementar as unidades consumidoras que não registrarem o mínimo de três valores de demanda iguais ou superiores às contratadas.

41 §3º Nos casos de que tratam os incisos IV e V do caput, é vedada a imposição de multa e juros de mora previstos no art. 126 da Resolução Normativa 414/10, em caso de inadimplemento.

42 Note-se a própria Resolução, no inciso VI, estabelece que a concessionária poderá optar pelo acúmulo da cobrança de múltiplos ciclos de faturamento em casos de faturas de baixo valor, de que trata a Resolução Normativa 863/19.

43 Sobre o tema, examinar: MONTEIRO, António Pinto. A contratação em massa e a protecção do consumidor numa economia globalizada. In: Estudos em homenagem ao Prof. Doutor José Lebre de Freitas. Coimbra: Coimbra Editora, 2013. p. 78. PAISANT, Gilles. Droit de la consommation. Paris: Presses Universitaires de France – P.U.F., 2019, p. 56. RAYMOND, Guy. Droit de la consommation. 5. ed. Paris: Lexis Nexis S.A., 2019. p. 89.

44 Cf. o artigo 5º da Resolução. O seu art. 9º, contudo, ressalva que eventuais atrasos na entrega de informações ou relatórios poderão ser justificados, em caso de análise e fiscalização da Agência, observadas ainda as instruções da área responsável pela gestão e recebimento dos dados.

45 No que concerne à proteção do consumidor, examinar as seguintes obras: PELLIER, Jean-Pierre. Droit de la consommation. 2. ed. Paris: Dalloz, 2019. PICOD, Yves. Droit de la consommation. 4. ed. Paris: Sirey université, 2018. PIEDELIÈVRE, Stéphane. Droit de la consommation. 2. ed. Paris: Corpus, 2014. REIFNER, Udo. "Verbaucher und Recht": consumer law, droit de la consommation oder Verbraucherschutzrecht? In: MARQUES, Claudia Lima; PEARSON, Gail; RAMOS, Fabiana. Consumer Protection. Current challenges and perspectives. Porto Alegre: Orquestra, 2017, p. 161-184.

46 "§ 2º Na aplicação do §1º para as classes não residenciais, em caso de não realização de leitura, a não disponibilização de meios para que o consumidor informe a autoleitura implicará em faturamento pelo custo de disponibilidade e, quando cabível, pela demanda mínima faturável".

47 Encontra-se também suspensa a contagem do prazo nonagesimal para a suspensão do fornecimento. Estabeleceu-se ainda a possibilidade de retirada e mudança de um equipamento de medição para uma nova unidade consumidora em caso de indisponibilidade de outro instrumento.

48 Examinar: MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 8. ed. São Paulo: Ed. RT, 2019. p. 123. MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019. p. 67. MONTEIRO, António Pinto. A contratação em massa e a protecção do consumidor numa economia globalizada. In: Estudos em homenagem ao Prof. Doutor José Lebre de Freitas. Coimbra: Coimbra Editora, 2013. p. 34.

49 Conferir também os seguintes incisos: "X – observância do prazo previsto no inciso I do art. 113 da Resolução Normativa 414, de 2010, ficando tal prazo suspenso"; e "XI – observância dos prazos de duração da irregularidade para fins de recuperação de receita e de cobrança retroativa, de que trata o art. 132 da Resolução Normativa 414, de 2010".

50 Sobre o tema, examinar: LORENZETTI, Ricardo L. Comércio Eletrônico. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004, p. 23. MARQUES, Cláudia Lima. Confiança no Comércio Eletrônico e a Proteção do Consumidor: um Estudo dos Negócios Jurídicos de Consumo no Comércio Eletrônico. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004. p. 45. MICKLITZ,



Hans-W; PALKA, Przemyslaw; PANAGIS, Yannis. The Empire Strikes Back: Digital Control of Unfair Terms of Online Services. *Journal of Consumer Policy*, v. 40, p. 367-388, Springer, 2017.

51 O documento foi subscrito pelos seguintes participantes: Abramulti, Abrint, Neo, Telcomp, Sinditelebrasil e prestadoras (Telefônica, Sercomtel, Oi, Claro, Algar, Nextel e Tim).

52 Cf.: ARTZ, Markus; GSELL, Beate; BUSCH, Christoph Busch; et al. Verbrauchervertragsrecht und digitaler Binnenmarkt: Die europäischen Richtlinienenvorschläge zum Fernabsatz von Waren und zur Bereitstellung digitaler Inhalte/Herausgeben. Tübingen: Mohr Siebeck, 2018, p. 88. LECZYKIEWICZ, Dorota; WEATHERILL, Stephen. The Images of the Consumer in EU Law: legislation, free movement and Competition Law. *Studies of the Oxford Institute of European and Comparative Law*. Oxford: Hart Publishing, 2018. MICKLITZ, Hans W. The General Clause on Unfair Practices. In: HOWELLS, G., MICKLITZ, H; WILHELMSSON, T. *European Fair Trading Law: The Unfair Commercial Practices Directive*. London: Routledge, 2016. p. 89.

53 RODRIGUES JUNIOR, Otavio Luiz. Primeiras considerações sobre o Marco Civil da Internet. São Paulo, *Revista Consultor Jurídico*, Coluna Direito Comparado, 24 de abril de 2014.

54 GARFINKEL, Simson. Database nation: the death of privacy in the 21 st century. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, 2001, p. 18. Aduz Eli Pariser que tanto o Google, quanto o Facebook e outros provedores de aplicação realizam coletas de dados dos usuários sem o seu anterior aval e criam uma espécie de dossiê dos sujeitos, descumprindo, assim, as premissas do Marco Civil da Internet. Cf.: PARISER, Eli. O Filtro Invisível: o que a internet está escondendo de você. São Paulo: Zahar, 2015. p. 17.

55 LORENZETTI, Ricardo Luis. Fundamentos de Direito Privado. Trad. Vera Maria Jacob Fradera. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998. p. 369.

56 GHERSI. Carlos Alberto; WEINGARTEN, Celia; IPPOLITO, Silvia C. Contrato de medicina prepaga. 2. ed. atual. e ampl. Buenos Aires: Astrea, 1999. p. 67.

57 Cf.: MIRAGEM, Bruno. Nota relativa à pandemia de coronavírus e suas repercussões sobre os contratos e a responsabilidade civil. São Paulo, *Revista de Direito do Consumidor*, v. 1015/2020, p. 1-9, maio 2020.

58 Restou revogada a RN 139/06.

59 Alterou a RN 137, de 14 de novembro de 2006, e a RN 392, de 9 de dezembro de 2015.

60 A RN 451/20 modificou os critérios para definição do capital regulatório.

61 Podem ser analisadas as seguintes obras sobre a fragilidade do consumidor nas contratações da pós-modernidade: ALMEIDA, Carlos Ferreira de. Os direitos dos consumidores. Coimbra: Almedina, 2005, p. 23. ÁLVAREZ MORENO, Maria Teresa. La protección jurídica del consumidor en la contratación en general (normas interpretativas y pactos al respecto). Madrid: Reus, 2015. p. 18.

62 Sobre a vulnerabilidade dos consumidores: ALABART, Silvia Díaz. Introducción: la contratación com consumidores. In: ALABART, Silvia Díaz (Coord.) *Manual de Derecho de Consumo*. Madrid: Editorial Reus, S.A, 2016, p. 20. ARCE Alicia de León (Dir.). *Derecho de los Consumidores y Usuarios*. 3. ed. Madrid: Tirant lo Blanch, 2016, 2 Tomos, p. 33.



63 Editada em 20 de março de 2020.

64 No que concerne às consultas básicas, para pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia, o paciente deverá aguardar 14 dias e não mais 07 dias, como anteriormente; já para as demais especialidades, terá que esperar 28 dias e não mais 14 dias. Atendimento e sessões com fonoaudiólogo, nutricionista, psicólogo, terapia ocupacional e fisioterapeuta pressupõem, agora, marcação em 20 dias e não 10 dias. Para as consultas e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião, estabeleceu-se o prazo 14 dias, sendo que antes eram 07 dias. Os serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas tiveram o prazo duplicado de 03 para 06 dias, do mesmo modo os demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial, ou seja, de 10 para 20 dias. Por fim, os Procedimentos de alta complexidade (PAC) teve a designação estendidas de 21 para 42 dias.

65 As pessoas jurídicas que se dedicam à prestação de serviços educacionais privados somente podem atuar mediante a prévia chancela dos órgãos públicos competentes, conforme dispõe o art. 7º da Lei Federal 9.394/96, que estabelece as diretrizes e bases da Educação Nacional. Com relação ao assunto, verificar: TEIXEIRA, Anísio. Educação é um Direito. UFRJ Editora. 1996. FREIRE, Paulo. Ação Cultural para a Liberdade. 12 ed. São Paulo: Paz e Terra. 2007.

66 Sobre a proeminência do microssistema consumerista em face de atos administrativos, examinar: PELLIER, Jean-Pierre. Droit de la consommation. 2. ed. Paris: Dalloz, 2019. p. 32. PICOD, Yves. Droit de la consommation. 4. ed. Paris: Sirey université, 2018, p. 23. PIEDELIÉVRE, Stéphane. Droit de la consommation. 2. ed. Paris: Corpus, 2014, p. 42. REIFNER, Udo. "Verbaucher und Recht": consumer law, droit de la consommation oder Verbraucherschutzrecht? In: MARQUES, Claudia Lima; PEARSON, Gail; RAMOS, Fabiana. Consumer Protection. Current challenges and perspectives. Porto Alegre: Orquestra, 2017, p. 161-184.

67 Conferir também o Decreto 9.057/2017.

68 Cf.: GHERSI, Carlos Alberto. El Abuso de Posición Dominante de las Empresas. In: GHERSI, Carlos Alberto; WEINGARTEN, Celia (Directores). Manual de los Derechos de Usuarios y Consumidores. 3. edición actualizada y ampliada. Thomson Reuyers La Ley, 2017, p. 54. ITURRASPE, Jorge Mosset; WAJNTRAUB, Javier H. Ley de Defensa del Consumidor. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni Editores, 2010, p. 66. JULIEN, Jérôme. Droit de la consommation. 3.ed. Paris: L.G.D.J, 2019, p. 43.

69 Para Gerson Branco, "A maior parte dos casos será ajustada entre as partes que cientes da gravidade da situação encontrarão alternativas adequadas e consensuais, sempre regida pela ética necessária aos contratos, segundo a boa-fé objetiva". BRANCO, Gerson Luiz Carlos. Função social dos contratos, lei da liberdade econômica e o coronavírus. São Paulo, Revista Consultor Jurídico, Coluna Direito Civil Atual, 30 de março de 2020.

70 A Nota Técnica 14/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ foi expedida no bojo do Processo 08012.000728/2020-66, gerado diante do Ofício/FPDC/DEX/Nº195/2020 expedido pela Fundação Procon SP.

71 Cf.: CAS, Gérard; FERRIER, Didier. Droit de la consommation. Paris: Presses Universitaire de France, 1986, p. 34.

72 Cf.: FIN-LANGER, Laurence. L'équilibre contractuel. Paris: LGDJ. 2002, p 78. STOFFEL-MÜNCK, Philippe. La autonomía del derecho contractual del consumo: de una lógica civilista a una lógica de regulación. Revue trimestrelle du droit commerciale, octubre-diciembre de 2012, p. 34. SAUPHANOR-BROUILLAUD, N; AUBERT DE



VINCELLES, C; BRUNAU, G; USUNIER, L. Les Contrats de consommation. Règles communes. In: GHESTIN, J. (Dir.) Traité de droit civil. 2. ed. Paris: LGDJ, 2018. p 23.

73 A Nota Técnica 1/2020/GAB-DPDC/DPDC/SENAACON/MJ foi expedida no âmbito do Processo 08012.000767/2020-63 instaurado em face do Ofício 00100/2020 remetido pelo Procon/SC.

74 Quanto à primeira modalidade, aponta como exemplos: atividades extras ou de recreação (colônia de férias e passeios aos finais de semana, ou em turno contrário, caso se trate de criança que fique apenas meio período no estabelecimento); serviço de baby sister ou day care (por período ou por algumas horas no final de semana), etc. O abatimento das mensalidades deverá refletir a redução de gastos, como a suspensão do pagamento de aluguel, redução do consumo de água, energia, materiais de higiene, custos de transporte, alimentação, os benefícios dos programas governamentais de auxílio a pagamento de empregados, diferimento do pagamento de tributos. A compensação pecuniária futura pode dar-se mediante o desconto em mensalidades a vencerem ou em taxas anuais de material escolar, entre outros.

75 Com relação à relevância da boa-fé objetiva, cooperação, lealdade e solidariedade social, cf.: SCHREIBER, Anderson. Devagar com o andar: coronavírus e contratos – Importância da boa-fé e do dever de renegociar antes de cogitar de qualquer medida terminativa ou revisional. Migalhas. 23 de março de 2020.

76 Cf.: ULLREICH, Stefan. Der Verbrauchervertrag. Wien: Österreich, 2016. FRIES, Martin. Verbraucherrechtsdurchsetzung. Tübingen: Mohr Siebeck, cop. 2016, p. 78-83. HEIDERHOFF, Bettina; SCHULZE, Reiner (Hrsg.), Verbraucherrecht und Verbraucherverhalten. Consumer Law and Consumer Behaviour, Baden-Baden, 2016. p. 67-72.

77 Cf.: RODRIGUES JUNIOR, Otavio Luiz. A célebre lei do deputado Failliot e a teoria da imprevisão. São Paulo, Revista Consultor Jurídico, Coluna Direito Civil Atual, 02 de abril de 2020.

78 Cf.: RODRIGUES JUNIOR, Otavio Luiz. Alemanha aprova legislação para controlar efeitos jurídicos da Covid-19. São Paulo, Revista Consultor Jurídico, Coluna Direito Civil Atual, 25 de março de 2020.

79 Cf.: RODRIGUES JUNIOR, Otavio Luiz. Revisão judicial dos contratos: autonomia da vontade e teoria da imprevisão. 2. ed., rev., ampl. e atual. São Paulo: Atlas, 2006.

80 OERTMANN, Paul. Die Geschäftsgrundlage: Ein neuer Rechtsbegriff. Leipzig: Deichert W. Scholl, 1921. LARENZ, Karl. Base del negocio jurídico y cumplimiento de los contratos . Trad. Carlos Fernández Rodríguez. Granada: Editorial Comares, 2002. p. 95.

81 O Projeto de Lei 737/20 visa suspender as regras de devolução, ressarcimento e reembolso ao consumidor durante a vigência de estado de calamidade pública.

82 Nota-se que a RDC ANVISA 356/2020 trata dos dispositivos médicos prioritários. A RDC 348/2020 dispõe sobre pedidos de registro de medicamentos, produtos biológicos e para diagnóstico in vitro diante da pandemia. As Resoluções 776/20, 777/20, 839 a 841/20, 861/20 e 862/20 aprovaram novos testes.

83 A RDC 348/20 estatui normas extraordinárias para avaliação de pedidos de registro de medicamentos, produtos biológicos e produtos para diagnóstico da moléstia. A RDC 357/2020 estende, temporariamente, as quantidades máximas de medicamentos sujeitos a controle especial e permite a entrega remota.

84 Observa-se que a RDC 347/20 permite que farmácias de manipulação fabriquem e



vendam álcool gel, enquanto a RDC 350/20 define critérios e procedimentos para fabricação e venda de produtos para higienização sem autorização prévia do órgão. A Resolução RE 863/2020 autorizou mais dez géis antissépticos.

85 A RDC 346/2020 define os critérios e os procedimentos extraordinários e temporários para a certificação de boas práticas de fabricação, para fins de registro e alterações pós-registro de insumo farmacêutico ativo, medicamento e produtos para saúde.

86 Cf.: BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos et al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor. 10. ed. rev. atual. e reform. Rio de Janeiro: Forense, 2017. p. 345. v. I.

87 A Nota Técnica 20/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ foi expedida no âmbito do Processo 08012.000771/2020-21.