



**RELAÇÕES DE CONSUMO E GESTÃO FINANCEIRA FRENTE À PANDEMIA DO COVID-19 À
 LUZ DA DOCTRINA E JURISPRUDÊNCIA**

**CONSUMER RELATIONS AND FINANCIAL MANAGEMENT AGAINST THE PANDEMIC OF
 COVID-19 IN THE LIGHT OF DOCTRINE AND JURISPRUDENCE**

Luender Augusto de Jesus Batista¹

e311113

<https://doi.org/10.47820/recima21.v3i1.1113>

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo analisar as relações de consumo e a gestão financeira frente à pandemia do COVID-19 à luz da doutrina e jurisprudência. Outro objetivo é demonstrar como funciona relação entre a gestão financeira das empresas em face as relações de consumo, bem como fazer uma analogia dos posicionamentos jurisprudenciais e doutrinários frente com o que se vive atualmente em tempos de pandemia da COVID-19. Para tanto, será utilizada uma abordagem qualitativa e descritiva por meio de revisão bibliográfica e coleta de dados em teses, dissertações e principalmente em artigos científicos. Observou-se durante a pesquisa, que os setores mais afetados pela COVID-19 foram: saúde, educação e aviação. Também foi notado que as empresas têm buscado alternativas com uma gestão financeira diferenciada para sair da crise e que os princípios das relações de consumo têm sido invocados para tentar solucionar os problemas acarretados pela pandemia. Concluiu-se que, no tocante aos posicionamentos para tentar reverter os prejuízos da COVID-19, observa-se que o Chefe do Poder Executivo tem mostrado preocupação para tentar salvar a economia brasileira com injeção de bilhões de reais no setor aéreo, os quais deveriam também ser investidos em saúde e educação no mínimo com igual preocupação, devendo ser o setor da saúde a prioridade nesse momento, buscando salvar o maior número de vidas possíveis. Contudo, é deveras importante a manutenção econômica do país.

PALAVRAS-CHAVE: Relações de Consumo. Gestão Financeira. COVID-19

ABSTRACT

This course conclusion work aims to analyze consumer relations and financial management in the face of the COVID-19 pandemic in the light of doctrine and jurisprudence. Another objective is to demonstrate how the relationship between the financial management of companies in the face of consumer relations works, as well as to make an analogy of jurisprudential and doctrinal positions with what is currently being lived in times of the COVID-19 pandemic. Therefore, a qualitative and descriptive approach will be used through literature review and data collection in theses, dissertations and especially in scientific articles. It was observed during the research that the sectors most affected by COVID-19 were: health, education and aviation. It was also noted that companies have sought many alternatives with differentiated financial management to get out of the crisis and that the principles of consumer relations have been invoked to try to solve the problems caused by the pandemic. It was concluded that, regarding the positions to try to reverse the losses of COVID-19, it is observed that the Chief Executive, has shown a great concern to try to save the Brazilian economy with the injection of billions of reais in the air sector, which should also be invested in health and education with at least equal concern, and health should still be a priority at this time, seeking to save as many lives as possible. However, the economic maintenance of the country is very important.

KEYWORDS: Consumer Relation. Financial Management. COVID-19

¹ Mestrando em Direito e Negócios Internacional pela Universidad Europea del Atlántico



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RELAÇÕES DE CONSUMO E GESTÃO FINANCEIRA FRENTE À PANDEMIA DO COVID-19
À LUZ DA DOCTRINA E JURISPRUDÊNCIA
Luender Augusto de Jesus Batista

1 INTRODUÇÃO

Consumidor é todo aquele que adquire produtos ou serviços, fornecedor é aquele que vende o produto ou serviço já o gestor financeiro é aquele responsável pela administração das finanças de uma empresa criando e controlando o planejamento financeiro em todos os níveis.

É sabido que a relação entre o consumidor e o empresário, que na maioria das vezes é o próprio gestor financeiro, é desequilibrada. Portanto, o Estado foi obrigado a intervir criando uma legislação especial, apesar de todo o ordenamento jurídico já existente para proteger essa frágil relação.

Essa relação desequilibrada vem desde a Era Medieval, só que ocorria de forma mais amena já que a sociedade era formada apenas por pequenos fabricantes e produtores, além dos prestadores de serviços. Tudo começou a mudar na era medieval quando se iniciou a preocupação com o atendimento da demanda que havia aumentado em seu aspecto quantitativo, mas deixaram para um segundo plano o caráter qualitativo (BOLZAN, 2019).

Assim a sociedade passou a ter a característica da bilateralidade de produção em que as partes contratantes discutiam cláusulas contratuais e eventual matéria-prima que seria utilizada na confecção de determinado produto pela unilateralidade da produção na qual uma das partes, o fornecedor que era o empresário, seria o responsável exclusivo por ditar as regras da relação, sem a participação efetiva, e em regra, do comprador final (BOLZAN, 2019).

Em virtude disso alguns grandes problemas começaram a surgir quando o empresário passa a prezar pela quantidade em detrimento da qualidade, e o consumidor depara-se com produtos e serviços viciados ou portadores de defeitos que lhe causarão prejuízos de ordem econômica ou física, respectivamente (BOLZAN, 2019).

Por isso era necessária uma lei que regulasse essa situação de desequilíbrio e, assim, no Brasil, em 25 de junho de 1850 foi aprovado o Código Comercial por intermédio da Lei n. 556. Essa lei não só regulamentou as atividades comerciais e a profissão de comerciante, como estabeleceu garantias para a realização das operações comerciais e instituiu um aparato burocrático exclusivo para as causas mercantis, os tribunais e juízos comerciais. Tardamente, só em 11 de setembro de 1990, por intermédio da Lei nº 8.078 fora promulgado o Código de Defesa do Consumidor. Mesmo diante de tamanha evolução legislativa a relação entre empresário e consumidor continuou em descompasso.

Em meados de 2019 houve rumores de que uma província na China estava passando por uma epidemia causada por um vírus misteriosamente desconhecido. Meses mais tarde, em 2020, esse vírus se espalhou pelo mundo inteiro deixando um rastro de destruição e mortes. Conseqüentemente, uma das primeiras relações a serem fragilizadas foram as de consumo, que envolvem consumidor e empresário. Assim, todas as nações foram derrotadas pelo vírus e tiveram que encontrar uma forma de solucionar o problema na saúde e o caos que ocasionou à economia.

Surgiu então o seguinte questionamento: como os princípios do direito do consumidor e a gestão financeira são capazes de solucionar os problemas decorrentes da pandemia do COVID-19?



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RELAÇÕES DE CONSUMO E GESTÃO FINANCEIRA FRENTE À PANDEMIA DO COVID-19
À LUZ DA DOCTRINA E JURISPRUDÊNCIA
Luender Augusto de Jesus Batista

Para solucionar essa problemática o presente trabalho tem como objetivo analisar e demonstrar como funciona a aplicação da gestão financeira empresarial e dos princípios da relação de consumo no cenário atual de pandemia, bem como objetiva-se fazer uma analogia dos posicionamentos jurisprudenciais e doutrinários frente ao que se vive atualmente. Para tanto será utilizada uma abordagem qualitativa e descritiva, por meio da revisão bibliográfica e coleta de dados em teses, dissertações e principalmente em artigos científicos.

2 O DIREITO DO CONSUMIDOR

Consumidor é toda pessoa física ou jurídica adquirente de produtos e serviços (BOLZAN, 2019). Visto o conceito básico de consumidor é preciso entender quando e por que eles começaram a ser tutelados. Assim a Revolução Industrial do aço e do carvão iniciou o movimento migratório da população rural para os centros urbanos. Este novo contingente populacional começou, ao longo do tempo, a manifestar ávido interesse pelo consumo de novos produtos e serviços capazes de satisfazer suas necessidades materiais (BOLZAN, 2019).

2.1 O DIREITO DO CONSUMIDOR NO BRASIL

A princípio, a pessoa que comprava produtos e serviços contava apenas com a proteção do antigo Código Civil de 1916 e com a lei que disciplinava os crimes contra a economia popular sobre o nº 1.521/51. Essa realidade mudou com a promulgação da Constituição Federal de 1988 e o Código de Defesa do Consumidor (CDC) instituído pela Lei 8.078/1990, onde o adquirente de produtos e serviços passou a contar com uma proteção maior.

Primeiramente, quanto à Constituição Federal de 1988, os direitos fundamentais do consumidor encontram respaldo na norma constitucional estabelecida no seu artigo 5º da XXXII: “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor” (BRASIL, 1988, art 5º).

Para finalizar a relação entre direito do consumidor e dispositivos constitucionais ainda existe o artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias que conferiu um prazo de cento e vinte dias da promulgação da Constituição Federal para o Congresso Nacional elaborar o Código de Defesa do Consumidor. Demorou mais que o esperado, mas fora concluído, conforme já demonstrado nesse trabalho.

2.2 A RELAÇÃO DE CONSUMO

Quanto à relação jurídica de consumo, esta é definida como aquela relação firmada entre consumidor e fornecedor, a qual possui como objeto a aquisição de um produto ou a contratação de um serviço. Se observado o Código de Defesa do Consumidor (CDC), ele está no sentido de não definir relação jurídica de consumo, mas de conceituar os elementos dessa relação, ou seja, trouxe apenas as definições de consumidor e de fornecedor que são sujeitos da relação, assim como de produto e de serviço que são os objetos da relação.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RELAÇÕES DE CONSUMO E GESTÃO FINANCEIRA FRENTE À PANDEMIA DO COVID-19
À LUZ DA DOCTRINA E JURISPRUDÊNCIA
Luender Augusto de Jesus Batista

Deve ser comentado também que a relação de consumo tem os elementos subjetivos e objetivos. Os elementos subjetivos consistem nos sujeitos da relação de consumo: consumidor e fornecedor.

3 OS PRINCÍPIOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO

Os princípios são os alicerces da norma, o seu fundamento em essência, o refúgio em que a norma encontra sustentação para racionalizar a sua legitimação são a base de onde se extrai o norte a ser seguido por um ordenamento, seja em sentido lato, como é possível se observar de princípios constitucionais.

3.1 VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR FRENTE AO EMPRESÁRIO

Para entender esse princípio é necessário entender o que é consumidor e o que é ser vulnerável. Na relação entre o consumidor e fornecedor, ele é a parte mais frágil da relação.

Mas para se obter o sentido exato desse conceito não basta apenas uma simples leitura, pois a doutrina trouxe três teorias para explicar o que é consumidor. A teoria finalista, maximalista e a teoria finalista temperada ou aprofundada. A teoria finalista diz que consumidor é o que adquire produto ou serviço para uso próprio. A teoria maximalista ampliou o conceito informando que consumidor é aquele que adquire o produto ou serviço como destinatário final sem fazer exceção.

Por fim, o Superior Tribunal de Justiça criou a teoria finalista aprofundada ou, como alguns preferem, temperada, dizendo que consumidor é aquele que adquire produto ou serviço para uso próprio ou profissional. Desde que exista vulnerabilidade no caso concreto.

Já quanto ao conceito de vulnerabilidade a primeira coisa que se pode afirmar é que ele é diverso do de hipossuficiência. Assim, todo consumidor é sempre vulnerável, característica intrínseca à própria condição de destinatário final do produto ou serviço, mas nem sempre será hipossuficiente, como se verá a seguir. Portanto, enquadrando-se a pessoa como consumidora, fará jus aos benefícios previstos nesse importante estatuto jurídico protetivo. Com isso, pode-se dizer que a vulnerabilidade é elemento posto da relação de consumo e não um elemento pressuposto, em regra (ALCANTARA, 2017).

Daniel Amorim e Flávio Tartuce (2017) explicam que o elemento pressuposto é a condição de consumidor. O certo é que, juntando o conceito de consumidor e ser vulnerável, surge o referido princípio do consumidor vulnerável.

A doutrina costuma classificar a vulnerabilidade do consumidor em quatro tipos: a técnica, a jurídica, a econômica e a informacional. A técnica se refere à ausência de informação necessária sobre produtos e serviços para a tomada de uma decisão. A jurídica existe quando o consumidor não dispõe de conhecimento sobre as consequências jurídicas de uma decisão na relação de consumo. A vulnerabilidade econômica existe quando o fornecedor possui maior poder econômico e, em razão disso, o consumidor se encontra em uma posição de desvantagem.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RELAÇÕES DE CONSUMO E GESTÃO FINANCEIRA FRENTE À PANDEMIA DO COVID-19
À LUZ DA DOCTRINA E JURISPRUDÊNCIA
Luender Augusto de Jesus Batista

Por fim, a vulnerabilidade informacional é verificada quando o consumidor não possui a informação necessária sobre o comércio em geral e, por isso, fica em posição de desvantagem. Vale lembrar que os idosos, as crianças e os adolescentes são classificados pela doutrina como hipervulneráveis.

Ainda Daniel de Amorim e Flavio Tartuce (2017) dizem que esse princípio deixa algumas consequências práticas. A primeira consequência é que as regras da Lei 8.078/1990 não podem ser afastadas por convenção entre as partes, sob pena de nulidade absoluta. Como fundamento para essa conclusão, pode ser citada a previsão do art. 51, inc. XV, do próprio CDC, segundo o qual são nulas de pleno direito as cláusulas abusivas que estejam em desacordo com o sistema de proteção do consumidor.

Como segunda consequência, cabe sempre a intervenção do Ministério Público em questões envolvendo problemas de consumo. O artigo 82, inciso II, do Código de Processo Civil enuncia que compete ao Ministério Público intervir nas ações em que há interesse público evidenciado pela natureza da lide ou qualidade da parte, o que é justamente o caso das demandas de consumo. Igualmente, a Lei da Ação Civil Pública, Lei 7.347/1985, reconhece a legitimidade do Ministério Público para as demandas coletivas envolvendo danos materiais e morais aos consumidores conforme o artigo 1º (AMORIM; TARTUCE, 2017).

Como terceira consequência, toda a proteção constante da Lei Protetiva deve ser conhecida de ofício pelo juiz, caso da nulidade de eventual cláusula abusiva. Assim sendo, fica claro que representa um total afronta ao princípio do protecionismo do consumidor o teor da Súmula 381 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual, nos contratos bancários, é vedado ao julgador conhecer de ofício das abusividades das cláusulas contratuais (AMORIM; TARTUCE, 2017).

3.2 SOLIDARIEDADE

O princípio da solidariedade orienta a adoção de um critério sobre quem deve arcar com os riscos da atividade econômica no mercado de consumo, afastando-se a regra da culpa para imputação da responsabilidade. Assim, responsabilidade civil do fornecedor no CDC, deste modo, apresenta um novo critério de repartição dos riscos sociais (ALCANTARA, 2017).

Esse princípio da solidariedade não tem muitas pontuações porque fala por si só. É importante ressaltar que esse referido princípio gerou a responsabilidade civil objetiva estendida a toda a cadeia de fornecimento e a todos os fornecedores que participam do ciclo econômico do produto ou serviço no mercado (BOLZAN, 2019).

3.3 BOA-FÉ OBJETIVA



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RELAÇÕES DE CONSUMO E GESTÃO FINANCEIRA FRENTE À PANDEMIA DO COVID-19
À LUZ DA DOCTRINA E JURISPRUDÊNCIA
Luender Augusto de Jesus Batista

Certamente, o Código de Defesa do Consumidor tem como base o princípio da boa-fé objetiva, constante da longa redação do seu art. 4º, inciso III. Enuncia tal comando que constitui um dos princípios da Política Nacional das Relações de Consumo a:

Harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170 da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores (BRASIL, 1990, art. 4º).

Nesse contexto, nas relações negociais consumeristas deve estar presente o justo equilíbrio, em uma correta harmonia entre as partes, em todos os momentos relacionados com a prestação e o fornecimento. Dentro dessas ideias, é de grande importância a observação do conceito de boa-fé, principalmente pela evolução sistemática de sua construção. Não se pode esquecer que o conceito de boa-fé contratual que consta do atual Código Civil tem sua raiz na construção consumerista da Lei 8.078/1990. Justamente por isso, quando da I Jornada de Direito Civil (GAIZO, 2015).

3.4 OS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Em que pese o artigo 6º do CDC elencar uma série de direitos básicos do consumidor, ressalta-se que o rol desses direitos é bastante amplo, não se limitando ao dispositivo citado, nem ao próprio texto do Código do Consumidor.

Cabe ressaltar que o Estado tem o dever de fazer com as instituições de ensino público ou privada tenham disciplinas específicas sobre o tema em suas grades escolares e que estudem o direito do consumidor, até mesmo porque a criança e o adolescente já são, desde bebês, robustos consumidores, dentro e fora da escola e necessitam conhecer seus direitos (NUNES, 2019).

O final do inciso II, citado acima, traz outros dois direitos que são o de liberdade e a igualdade. Estas devem ser aqui analisadas no sentido de que, tendo sido o consumidor educado e informado sobre o consumo adequado dos produtos e dos serviços, tem a livre opção de escolha entre aqueles oferecidos no mercado (ALCANTARA, 2017).

Já o inciso III, citado acima, trata do direito de informação, que é inclusive um inciso citado em tópicos anteriores dentro deste trabalho, mas aqui está ligado a outros elementos como a qualidade, quantidade, características, tributação incidente e preço.

A importância da informação, conforme já comentado, é pelo fato do consumidor saber exatamente o que está comprando seja produto, seja serviço. Principalmente para verificar se o que está sendo informado realmente condiz com aquilo que está sendo comprado (NUNES, 2019).

O inciso IV trata de uma proteção que está ligada à concorrência desleal, pois a prática pelo fornecedor da publicidade enganosa e a utilização de métodos não recomendáveis ao seu consumidor e também seu concorrente. Esse inciso ainda protege o consumidor quanto aos contratos que possam



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RELAÇÕES DE CONSUMO E GESTÃO FINANCEIRA FRENTE À PANDEMIA DO COVID-19
À LUZ DA DOCTRINA E JURISPRUDÊNCIA
Luender Augusto de Jesus Batista

ser abusivos ou tendenciosos, prevendo muito mais obrigações a serem cumpridas por ele e em mais direitos a serem garantidos ao fornecedor (NUNES, 2019).

Em seguida tem-se o inciso V que complementa o inciso comentado anteriormente, onde oferece ao consumidor o direito de modificar as cláusulas contratuais consideradas abusivas ou que sejam desproporcionais ao pactuado, mesmo que o contrato já tenha sido firmado. É o que acontece nos contratos de adesão, por exemplo (NUNES, 2019).

Claro que existem cláusulas implícitas nos contratos. Ainda existe a possibilidade de se revisar o contrato firmado, mesmo que em momento inicial esteja em conformidade aos fatos, pois pode ocorrer no futuro um desequilíbrio (NUNES, 2019).

É necessário que o fornecedor de produtos e serviços pratique todos os atos para que o consumidor não tenha qualquer dano ou prejuízo, sendo que tais atos devem ser praticados mesmo antes da efetivação do contrato entre ambos, em caráter preventivo, devendo continuar enquanto durar a relação de consumo.

3.5 PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

No caso de um dos direitos ou princípios acima comentados serem violados existe em âmbito nacional o chamado Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). São integrantes do SNDC os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor, conforme dispõe o artigo 105 do CDC (NETTO, 2020).

Prosseguindo a matemática da proteção do consumidor, a própria pessoa que adquiriu o produto defeituoso e teve algum de seus princípios de consumidor lesado, pode ingressar em juízo para requerer seus direitos (NUNES, 2019).

Um assunto indispensável quanto a isso é a desconsideração da pessoa jurídica tendo em vista que a maioria dos fornecedores ou comercializadores de produtos e serviços são pessoas jurídicas.

A regra é que a personalidade de uma pessoa jurídica é distinta da personalidade daquelas pessoas que a compõem. Sendo assim, somente a pessoa jurídica responde por suas dívidas. Mas, em algumas situações, permite-se que seja desconsiderada a personalidade jurídica da pessoa jurídica, atingindo as próprias pessoas que a compõem. Existem duas espécies de desconsideração da personalidade jurídica, uma está no artigo 50 do Código Civil e a outra no artigo 28 do CDC que foi lido acima (NETTO, 2020).

O certo é que na atualidade o Superior Tribunal de Justiça vem entendendo que o CDC adotou a Teoria Menor da Personalidade Jurídica, pela qual há “menos” requisitos a se desconsiderar a personalidade jurídica da pessoa jurídica. Ou seja, exige-se apenas a dificuldade em penhorar bens do fornecedor de produtos ou de serviços, não sendo necessário comprovar fatos adicionais como, por exemplo, abuso de personalidade, confusão patrimonial, dentre outros, como ocorre no âmbito das relações regidas pelo Código Civil (GAIZO, 2015).



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RELAÇÕES DE CONSUMO E GESTÃO FINANCEIRA FRENTE À PANDEMIA DO COVID-19
À LUZ DA DOCTRINA E JURISPRUDÊNCIA
Luender Augusto de Jesus Batista

4 OS PRINCÍPIOS DE DIREITO COMERCIAL

Os princípios de direito comercial se classificam de acordo com três critérios: positividade hierarquia e abrangência. Segundo a positividade, os princípios podem ser expressos ou implícitos. Será expresso quando estiver enunciado num ou mais dispositivos no ordenamento jurídico. O princípio do tratamento favorecido das empresas de pequeno porte, por exemplo, é expresso, porque se encontra sua enunciação no art. 170, IX, da CF. Já o princípio da intangibilidade do capital social é implícito, porque não está enunciado em nenhum dispositivo, mas decorre das normas sobre o tema prescritas nas leis de direito societário (COELHO,2020).

4.1 PRINCÍPIO DA LIBERDADE DE INICIATIVA

A Constituição Federal organizou a economia brasileira segundo o modelo capitalista, também chamado de livre mercado. O que significa isso? O que determina a Constituição Federal, em essência, quanto à organização econômica? A implicação mais evidente da ordem econômica capitalista estabelecida pela CF é a atribuição aos particulares de uma incumbência muito importante: a de organizar empresas que forneçam os produtos e serviços de que todos nós precisamos ou que queremos. Na ordem capitalista constitucionalmente estabelecida, as necessidades e querências das pessoas em geral só serão atendidas se algumas delas (os empresários) tomarem a iniciativa de montar empresas que produzam ou comercializem as correspondentes mercadorias ou serviços (COELHO,2020).

Desse modo, roupas, calçados, comidas, bebidas, entretenimentos, lazeres, viagens, medicamentos, tratamentos médicos, transportes, equipamentos esportivos, móveis, utensílios, joias, informações, livros, educação, computadores, energia, meios de comunicação e o mais de que precisamos para viver (ou simplesmente queremos, posto não sejam necessários) não estarão ao nosso alcance se, antes de tudo, certas pessoas não tiverem a iniciativa de produzir e circular tais bens ou serviços (COELHO,2020).

É certo que a Constituição Federal reservou ao Estado o atendimento a determinadas necessidades, como a defesa nacional, justiça, saneamento básico e outras. Mas, mesmo esses “serviços públicos” só podem ser inteiramente atendidos graças à iniciativa de empresários. O armamento do exército, o computador do juiz e as obras da rede de esgoto são adquiridos pelo Estado de empresas particulares (COELHO, 2020).

4.2 PRINCÍPIO DA LIVRE CONCORRÊNCIA

A liberdade de concorrência é princípio constitucional, expresso e comum. Há determinados institutos do direito comercial que diretamente garantem ao empresário o direito de livre empreender.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RELAÇÕES DE CONSUMO E GESTÃO FINANCEIRA FRENTE À PANDEMIA DO COVID-19
À LUZ DA DOCTRINA E JURISPRUDÊNCIA
Luender Augusto de Jesus Batista

São os que coíbem a concorrência desleal e a infração contra a ordem econômica. Mas a livre concorrência está também garantida indiretamente, por meio de outros institutos (COELHO,2020).

No campo do direito contratual, por exemplo, a existência de regime jurídico próprio para os contratos entre empresários está ligada ao princípio da livre concorrência. Nos contratos empresariais, a revisão judicial das cláusulas contratadas deve ser excepcionalíssima, muito menos recorrente do que se verifica nos contratos de consumo ou mesmo nos de direito civil. Assim deve ser para assegurar a livre concorrência como baliza da ordem econômica (COELHO,2020).

4.3 PRINCÍPIO DA FUNÇÃO SOCIAL DA EMPRESA

A Constituição Federal consagra o princípio da função social da propriedade (art. 5º, XXIII, e art. 170, III). Como não ressalva nenhum tipo de propriedade, o princípio é aplicável a dos bens de produção. Quer dizer, a propriedade dos bens de produção, como a de qualquer outro bem, deve cumprir sua função social. Os bens de produção, compreendidos de modo bastante largo, são os reunidos e organizados no interior da empresa industrial, comercial, agrícola, de prestação de serviços etc. O princípio da função social da empresa é, assim, uma decorrência necessária do princípio da função social da propriedade. Eles têm a mesma hierarquia constitucional. Deste modo, nenhuma lei pode suprimir ou limitar a função social da empresa (COELHO,2020).

5 A COVID-19

COVID-19 é causada pelo coronavírus (SARS-CoV-2) de acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), em março de 2020, os casos confirmados da COVID-19 já haviam ultrapassado 214 mil em todo o mundo. Devido a essa epidemia, as pessoas tiveram que se resguardar em suas casas para evitar o aumento do número de infectados. Sem sobra de dúvidas isso teve um impacto significativo nas relações de consumo, conforme será explicitado nos tópicos que seguem.

5.1 PROBLEMAS RECORRENTES

5.1.1 PLANOS DE SAÚDE

O primeiro caso de morte registrado no Brasil em virtude do coronavírus foi em março de 2020, logo quando a pandemia começou a se alastrar no mundo. Os planos de saúde e seguros de vida negaram-se a prestar seus serviços para cuidar dos acometidos dessa nova doença alegando que ela não estava presente nos contratos firmados entre os consumidores, portanto, não tinha cobertura.

Esse argumento feito pelos planos de saúde para se esquivarem de oferecer tratamento para doenças que não estão no presente contrato, é antigo e os doutrinadores e operadores do direito tentam reverter esse quadro, mesmo que na maioria das vezes não tenham ajuda dos legisladores.

Primeiramente, deve-se esclarecer que os contratos de planos e seguros de assistência à saúde estão disciplinados por legislação específica, Lei n. 9.656, de 1998, mas nem por isso estará



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RELAÇÕES DE CONSUMO E GESTÃO FINANCEIRA FRENTE À PANDEMIA DO COVID-19
À LUZ DA DOCTRINA E JURISPRUDÊNCIA
Luender Augusto de Jesus Batista

excluída a incidência do CDC. Sobre o tema, o STJ editou a Súmula 469 com o seguinte teor: “Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde”. Embora no dia 11 de abril de 2018, o STJ cancelou um enunciado e editou outro sobre o mesmo assunto que é a Súmula 608. Portanto, devem ser protegidos os consumidores acima de tudo, mesmo após o cancelamento desta súmula (STJ, 2018).

A forma mais eficaz que se tem utilizado para obrigar os planos de saúde a cumprirem com a suas obrigações é o levantamento da premissa *in dubio* pro consumidor. Esse é o entendimento da 10ª Câmara de Direito Privado do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, conforme segue abaixo:

APELAÇÃO CÍVEL. Plano de saúde – Ação cominatória – Sentença de procedência – Insurgência que não prospera - Manutenção em plano de saúde após morte de cônjuge e período de remissão – Omissão contratual – Interpretação da forma mais benéfica ao consumidor – Inteligência do artigo 47 do CDC - Pacífico o entendimento de que é direito da consumidora em permanecer no contrato de plano de saúde após o término do prazo de remissão pelo falecimento de seu marido, segurado titular da contratação da prestação de serviços de saúde – Aplicação dos termos do artigo 30, §3º, da lei 9.656/1998 - Sentença mantida - Ratificação da decisão, nos termos do artigo 252, do regimento interno. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP - Acórdão Apelação 1005580-48.2016.8.26.0223, Relator(a): Des. Penna Machado, data de julgamento: 25/11/2018, data de publicação: 25/11/2018, 10ª Câmara de Direito Privado).

Ainda nessa esteira, no ano de 2013 surgiu outro acórdão sobre o tema, que merece especial destaque, por sua indiscutível amplitude perante toda a coletividade. O julgado, da Quarta Câmara de Direito Privado Tribunal de Justiça de São Paulo, condenou a empresa AMIL a pagar uma indenização de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) a título de danos sociais, valor que deve ser destinado ao Hospital das Clínicas de São Paulo. A condenação se deu diante de reiteradas negativas de coberturas médicas, notoriamente praticadas por essa operadora de planos de saúde. Vejamos sua ementa:

Plano de saúde. Pedido de cobertura para internação. Sentença que julgou procedente pedido feito pelo segurado, determinado que, por se tratar de situação de emergência, fosse dada a devida cobertura, ainda que dentro do prazo de carência, mantida. Dano moral. Caracterização em razão da peculiaridade de se cuidar de paciente acometido por infarto, com a recusa de atendimento e, conseqüentemente, procura de outro hospital em situação nitidamente aflitiva. Dano social. Contratos de seguro saúde, a propósito de hipóteses reiteradamente analisadas e decididas. Indenização com caráter expressamente punitivo, no valor de um milhão de reais que não se confunde com a destinada ao segurado, revertida ao Hospital das Clínicas de São Paulo. Litigância de má-fé. Configuração pelo caráter protelatório do recurso. Aplicação de multa. Recurso da seguradora desprovido e do segurado provido em parte” (TJSP, Apelação 0027158-41.2010.8.26.0564 – 4.ª Câmara de Direito Privado – São Bernardo do Campo – Rel. Des. Teixeira Leite – j. 18.07.2013).

Frise-se que o aresto reconhece o dano moral individual suportado pela vítima, indenizando-a em R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), em cumulação com o relevante valor mencionado, a título de



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RELAÇÕES DE CONSUMO E GESTÃO FINANCEIRA FRENTE À PANDEMIA DO COVID-19
À LUZ DA DOCTRINA E JURISPRUDÊNCIA
Luender Augusto de Jesus Batista

danos sociais. Quanto ao último montante, consta do voto vencedor, com maestria, que uma acentuada importância em dinheiro pode soar como alta a uma primeira vista, mas, isso logo se dissipa em se comparada ao lucro exagerado que a seguradora obtém negando coberturas e obrigando que seus contratados, enquanto pacientes, a buscar na Justiça o que o próprio contrato lhes garante.

Aliás, não só se ganha ao regatear e impor recusas absurdas, como ainda agrava o sistema de saúde pública, obrigando a busca de alternativas nos hospitais não conveniados e que cumprem missão humanitária, fazendo com que se desdobre e gastem mais para curar doentes que possuem planos de assistência médica. Portanto, toda essa comparação permite, e autoriza, nessa demanda de um segurado, impor uma indenização punitiva de cunho social que será revertida a uma das instituições de saúde mais atuantes, o que, quem sabe, irá servir para despertar a noção de cidadania da seguradora (NUNES, 2019).

O valor da indenização social foi fixado de ofício pelos julgadores, o que pode ocorrer em casos tais, por ser a matéria de ordem pública. Como fundamento legal para tanto, por se tratar de questão atinente a direitos dos consumidores, cite-se o art. 1º do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe ser a Lei 8.078/1990 norma de ordem pública e interesse social. Sendo assim, toda a proteção constante da Lei Consumerista pode ser reconhecida de ofício pelo julgador, inclusive o seu artigo 6º, inc. VI, que trata dos danos morais coletivos e dos danos sociais ou difusos, consagrando o princípio da reparação integral dos danos na ótica consumerista (NUNES, 2019).

Por oportuno, anote-se que, quando da VI Jornada de Direito Civil, realizada em 2013, foi feita proposta de enunciado doutrinário com o seguinte teor: "É legítimo ao juiz reconhecer a existência de interesse coletivo amplo em ação individual, condenando o réu a pagar, a título de dano moral e em benefício coletivo, valor de desestímulo correspondente à prática lesiva reiterada de que foi vítima o autor da ação" (NUNES, 2019).

Apesar dessa não aprovação, acredita-se que o seu teor pode ser perfeitamente aplicável na atualidade, sendo o tema dos danos sociais uma das atuais vertentes de avanço da matéria de responsabilidade civil. Em complemento, ressalte-se que há proposta de inclusão de norma no sentido de se admitir expressamente toda a proteção consumerista de ofício pelo juiz.

Outro exemplo é o caso da jurisprudência abaixo, onde em 2018 a 3ª turma do Superior Tribunal de Justiça entendeu que as operadoras de planos de saúde até podem alegar que a doença não faz parte da cobertura do contrato, mas jamais podem se esquivar de tratar o cliente que o contratou, conforme segue abaixo:

AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO EM RECURS ESPECIAL. PLANO DE SAÚDE. OBRIGAÇÃO DE FAZER. INDENIZAÇÃO. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. AGRAVO DESPROVIDO. 1. A jurisprudência desta Corte já firmou o entendimento no sentido de que a "operadora de plano de saúde pode estabelecer as doenças que terão cobertura, mas não podem limitar o tipo de tratamento ser utilizado pelo paciente. Dessa forma, sendo fato incontroverso cobertura securitária para a enfermidade em questão, inviável a insurgência da recorrente pretendendo limitar o tipo de tratamento a que deve se submeter o paciente." (AgInt no



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RELAÇÕES DE CONSUMO E GESTÃO FINANCEIRA FRENTE À PANDEMIA DO COVID-19
À LUZ DA DOCTRINA E JURISPRUDÊNCIA
Luender Augusto de Jesus Batista

AREsp 1072960/SP, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 20/06/2017, DJe 08/09/2017). 2. Também está firmada a orientação de que é inadmissível a recusa do plano de saúde em cobrir tratamento médico voltado à cura de doença coberta pelo contrato sob o argumento de não constar da lista de procedimentos da ANS, pois este rol é exemplificativo, impondo-se uma interpretação mais favorável ao consumidor. 3. Agravo interno a que se nega provimento. (STJ - Acórdão Agint nos Edcl no Resp 1699205 / Pr, Relator(a): Min. Marco Aurélio Bellizze, data de julgamento: 15/10/2018, data de publicação: 19/10/2018, 3ª Turma)

Portanto, os planos de saúde têm que atender os pacientes acometidos com a COVID-19 por analogia aos casos de jurisprudências apresentados acima e só pode haver o aumento nos valores firmados em contratos permitidos, apenas os reajustes inflacionários autorizados pela ANS.

5.1.2 SERVIÇOS EDUCACIONAIS

Depois da questão da saúde, outra área que tem sido muito desrespeitada é a de serviços educacionais. Primeiramente, a educação é uma prestação de serviços e os alunos são consumidores, mesmo havendo lei específica disciplinando o tema, Lei n. 9.870/99 aplica-se as normas consumeristas.

Nas palavras de Heloisa Carpena (2020), escolas particulares prestam serviços e, portanto, são fornecedores. Só que a crise de pandemia em que se vive hoje, trouxe grandes mudanças, que ocasionaram um impacto social e econômico aos alunos. Com as escolas fechadas, os alunos passaram a ter educação a distância e algumas instituições nem se quer conseguem oferecer educação de forma remota.

Assim, os serviços educacionais têm sido oferecidos de maneira limitada. Alguns desses serviços não podem mesmo ser executados. De tal forma, entrou a questão das mensalidades, já que os contratantes estão sendo prejudicados e não podem quebrar os contratos firmados antes da pandemia para não ter que pagar as altas multas de quebra contrato.

Da mesma forma da jurisprudência citada acima, permaneceu-se o entendimento nos tempos de pandemia da COVID-19. Isso porque o contrato é dotado de força obrigatória, ou seja, deve ser cumprido da forma que foram pactuados. Só que ao longo do contrato, casos fortuitos e de força maior podem ocorrer (CARPENA, 2020).

O artigo 6º do Código de Consumidor prevê o direito do consumidor revisar contratos quando ocorrerem fatos excepcionais, onde o cumprimento do contrato se torna extremamente oneroso. A própria lei civilista em virtude disso, permite modificações do conteúdo contratual para manter-se uma relação paritária (CARPENA, 2020).

O pedido de revisão pelo consumidor tem apenas dois pressupostos: a comprovação do fato superveniente, que é o fechamento da escola, e a ruptura do equilíbrio entre as prestações, com a desproporção entre o valor das mensalidades e o serviço que agora, após a decretação do isolamento, está sendo efetivamente prestado. A lei considera irrelevante a circunstância de estar o fornecedor impedido de prestar o serviço, por fatos alheios à sua vontade. O motivo de força maior poderia ser



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RELAÇÕES DE CONSUMO E GESTÃO FINANCEIRA FRENTE À PANDEMIA DO COVID-19
À LUZ DA DOCTRINA E JURISPRUDÊNCIA
Luender Augusto de Jesus Batista

considerado para fins de reparação de danos, mas não é disso que se trata, pois, o objetivo é a continuidade do vínculo, com prestações reequilibradas (CARPENA, 2020).

O certo é o que justifica a manutenção dos serviços educacionais de forma remota a preços razoáveis e justos, já que a qualidade das aulas presenciais não são as mesmas das virtuais. São os princípios do direito do consumidor já supracitados, que tem por objetivo garantir o direito social de manter as crianças e os adolescentes o direito a educação (CARPENA, 2020).

5.1.3 SERVIÇOS AÉREOS

Os serviços aéreos podem ser enquadrados como pertencentes a relação consumerista por manter um nexo entre ela.

Com a pandemia da COVID-19, sem sombra de dúvidas, um dos setores que vem sendo muito prejudicados é o de aviação. Isso porque com os estados entrando em quarentena passaram a proibir a entrada de pessoas em seus territórios para evitar a disseminação mais acentuada dessa doença.

De tal forma, as passagens aéreas que já haviam sido vendidas foram canceladas e não se vendeu mais bilhetes aéreos. Conseqüentemente, tanto os consumidores como as empresas aéreas tiveram grandes prejuízos.

Só que as perdas foram muito maiores para os empresários da aviação, de tal forma que inevitavelmente acaba mexendo com a economia do país inteiro. Vários setores dependem da aviação. O próprio Ministério da Economia resolveu intervir para evitar mais danos na economia, como será explicitado no tópico que segue, mostrando as estratégias e posicionamentos para reverter e evitar mais prejuízos econômicos.

5.2 POSICIONAMENTOS

O posicionamento quanto aos planos de saúde em tempos de COVID-19, o FenaSaúde adotou como medida para contribuir com o enfrentamento à pandemia, acatado por grande parte das operadoras a suspensão por 90 dias dos reajustes das mensalidades dos planos médico-hospitalares dos contratos individuais, coletivos por adesão e empresariais com até 29 beneficiários. A medida vale a partir de 1º de maio e vai até o fim da pandemia. A ANS divulgou nota afirmando que o objetivo do termo de compromisso proposto é "resguardar beneficiários de planos de saúde e prestadores de serviços de saúde, ao mesmo tempo em que proporciona maior liquidez para as operadoras, promovendo o equilíbrio do setor que a ANS regula" (AGÊNCIA BRASIL, 2020).

Quanto a questão da educação, em março de 2020, quando iniciou-se a quarentena na maioria dos estados do Brasil e os estudantes ficaram sem poder frequentar as escolas e faculdades, a Secretaria Nacional do Consumidor, órgão do Ministério da Justiça incumbido de garantir a proteção e exercício dos direitos dos consumidores, expediu a Nota Técnica n.º 14/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ que, em suas conclusões recomendou: que consumidores evitem o pedido de desconto de mensalidades a fim de não causar um desarranjo nas escolas que já



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RELAÇÕES DE CONSUMO E GESTÃO FINANCEIRA FRENTE À PANDEMIA DO COVID-19
À LUZ DA DOCTRINA E JURISPRUDÊNCIA
Luender Augusto de Jesus Batista

fizeram sua programação anual, o que poderia até impactar o pagamento de salário de professores, aluguel, entre outros (BRASIL, 2020).

Essa decisão, obviamente, gerou uma grande polêmica, porque não trouxe nenhuma solução já que os pais além de terem que pagar mensalidades normais ainda ficariam incumbidos de educar seus filhos praticamente sozinhos.

O posicionamento adotado para solucionar o contratempo gerado aos serviços educacionais por virtude da COVID-19, a Secretária Nacional do Consumidor (SENACON) teve o seguinte posicionamento: “as entidades de defesa do consumidor devem buscar tentativa de conciliação entre fornecedores e consumidores no mercado de ensino” (MEIRELES, 2020).

Para tentar solucionar os efeitos devastadores na economia causados pela paralização do setor aviário o Chefe do Poder Executivo editou três Medidas Provisórias (MP) e um Decreto que afetam companhias, aeroportos e passageiros no seguinte tocante: postergação do recolhimento das tarifas de navegação aérea, adiamento do pagamento das outorgas aeroportuárias sem cobrança de multas e prorrogação das obrigações de reembolso das empresas aéreas.

Nas palavras Felipe Ribeiro (2020) o decreto vai definir que os vencimentos de março, abril, maio e junho de 2020 ficam postergados para, respectivamente, setembro, outubro, novembro e dezembro do referido ano. Já a MP versa sobre reembolso de passagens aéreas para solicitações efetuadas até o dia 31 de dezembro de 2020. O prazo para reembolso será de 12 meses. Já os consumidores ficarão isentos das penalidades contratuais, mediante a aceitação de crédito para utilização futura.

Infelizmente, essas medidas só abarcam as empresas de aviação e não alcançam outros serviços dentro do setor da aviação que dependem deste, o que é injusto e desrespeitoso. Já os consumidores que adquiriram passagens aéreas ou tiverem que mudar a data dos seus voos não serão tão prejudicados como explicado, isso se essas medidas e o decreto forem realmente respeitados e executados.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todo o exposto nos capítulos acima, a resposta que se chegou do problema apresentado na introdução é que de fato os princípios das relações de consumo e do direito comercial são capazes de solucionar os problemas decorrentes da pandemia da COVID-19, mas na medida em que consumidores e fornecedores não saiam ambos prejudicados, pois o maior prejuízo já fora causado a milhares de pessoas que morreram acometidos dessa doença.

Com relação aos serviços educacionais, deve haver um bom senso tanto por parte das escolas como por parte dos consumidores contratantes. Assim, os consumidores continuam pagando as mensalidades e os fornecedores de educação devem diminuir o valor das cobranças, já que não estão ofertando os serviços da forma que foram contratados, de forma que todos saem ganhando e evita-se uma crise ainda maior do que se vive.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RELAÇÕES DE CONSUMO E GESTÃO FINANCEIRA FRENTE À PANDEMIA DO COVID-19
À LUZ DA DOUTRINA E JURISPRUDÊNCIA
Luender Augusto de Jesus Batista

Uma solução ainda seria se as mensalidades de escolas e faculdades fossem atrasadas por alguns motivos, os juros e multas poderiam não ser cobrados pela situação de força maior em que se vive. Dessa forma, é bem óbvio que o melhor para as duas partes é manter um serviço educacional ainda que precário e continuar pagando parcelas razoáveis o que pode evitar demissões dos profissionais da educação e demais funcionários das instituições de ensino.

Outra pontuação é que a saúde é a prioridade nesse momento e qualquer prejuízo na educação pode ser revertido com aulas extras e um novo planejamento educacional em parceria com o Ministério da Educação como tem sido feito em muitos países, o que não se pode reverter é a vida perdida pela COVID-19.

No tocante dos posicionamentos para tentar reverter os prejuízos que o COVID-19 vem causando ao setor aéreo, pode ser observado que o Chefe do Poder Executivo, nesses tempos de pandemia, tem mostrado uma grande preocupação em salvar a economia brasileira com a injeção de bilhões de reais no mercado, contudo deveriam também ser investidos em saúde e educação com a igual preocupação, ainda mais, a saúde sendo a prioridade nesse momento, a fim de salvar vidas e buscando evitar um mal maior. Não deixando de lado a devida importância da manutenção econômica do país, sendo tudo uma questão de equilíbrio e bom senso.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fabrício Bolzan De. **Direito do Consumidor Esquematizado**. São Paulo: Saraiva, 7ª ed. 2019.

BRASIL, Agência. Planos de saúde se negam a manter serviços a inadimplentes durante pandemia. 2020. Link disponível em <<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/04/25/operadoras-planos-de-saude-ans-coronavirus.htm>>. Acessado em 14 de jun. de 2021.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988.

_____.LEI Nº 12.741, DE 8 DE DEZEMBRO DE 2012. Dispõe sobre as medidas de esclarecimento ao consumidor, de que trata o § 5º do artigo 150 da Constituição Federal; altera o inciso III do art. 6º e o inciso IV do art. 106 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 Código de Defesa do Consumidor. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011_2014/2012/lei/l12741.htm>. Acessado em: 16 jun.2021.

_____.LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acessado em: 14 jun.2021.

_____.LEI Nº 9.656, DE 3 DE JUNHO DE 1998. Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9656.htm>. Acessado em: 3 jun.2021.

_____.LEI Nº 7.347, DE 24 DE JULHO DE 1985. Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RELAÇÕES DE CONSUMO E GESTÃO FINANCEIRA FRENTE À PANDEMIA DO COVID-19
À LUZ DA DOCTRINA E JURISPRUDÊNCIA
Luender Augusto de Jesus Batista

direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (VETADO) e dá outras providências Disponível em:< [http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7347orig.htm#:~:text=LEI%20No%207.347%2C%20DE%2024%20DE%20JULHO%20DE%201985.&text=Disciplina%20a%20a%C3%A7%C3%A3o%20civil%20p%C3%ABblica,VETADO\)%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%A2ncias](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7347orig.htm#:~:text=LEI%20No%207.347%2C%20DE%2024%20DE%20JULHO%20DE%201985.&text=Disciplina%20a%20a%C3%A7%C3%A3o%20civil%20p%C3%ABblica,VETADO)%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%A2ncias) s. >. Acessado: 15 jun.2021.

CARPENA, Heloisa. **As escolas, o novo coronavírus e a velha revisão contratual**. 2020 Disponível em:< <https://www.conjur.com.br/2020-abr-15/garantias-consumo-escolas-coronavirus-velha-revisao-contratual>. Acessado em: 14 jun.2021.

COELHO, Fábio Ulhoa. Novo manual de direito comercial : direito de empresa. V.31. ed. rev. São Paulo : Thomson Reuters Brasil, 2020

FREITAS, Nelson Adriano; BRENDA, Lyana. **Impacto do coronavírus nas relações de consumo.2020**. Disponível em:< <https://www.migalhas.com.br/depeso/322429/impacto-do-coronavirus-nas-relacoes-de-consumo> Acessado em: 14 jun.2021.

GAIZO, Flavio Viana Del. **A DEFINIÇÃO DE DIREITOS METAINDIVIDUAIS E O MICROSSISTEMA DA TUTELA COLETIVA**.2020. Disponível em:< <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:9k0ZZDZLCTQJ:https://www.pucsp.br/tutelacoletiva/download/ARTIGO-4-flavia-viana.pdf+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>>. Acessado em: 4 jun.2021.

NETTO, Felipe Braga. **Manual de Direito do Consumidor à luz da Jurisprudência do STJ**. 15ª ed. Salvador: Juspodivm, 2020.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção; TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito do Consumidor - Volume Único: Direito Material e Processual** - Volume único. 6ª ed. São Paulo; Método, 2017.

NUNES, Rizzato. **Curso de direito do consumidor**. - 13ª ed. São Paulo: Saraivajur, 2019.

RIBEIRO, Felipe. **COVID19 | A crise do setor aéreo em meio à pandemia do novo coronavírus**. 2020. Disponível em:< <https://canaltech.com.br/negocios/colapso-companhias-aereas-162031/> >.Acessado em: 14 jun.2021.

SARMENTO, Daniel; SOUZA NETO, Cláudio Pereira de. **Direito constitucional: teoria, história e métodos de trabalho**. Belo Horizonte: Fórum, 2012.