

Impactos da pandemia nas relações de consumo: o direito de arrependimento e o PL 1.179/2020

Danielle Tavares Peçanha*

SUMÁRIO. 1. Introdução. A pandemia do coronavírus e seus impactos nas relações sociais; - 2. O consumidor em face da crise: reflexões e anseios de regulamentação emergencial; - 3. Direito de arrependimento e o PL 1.179/20; - 4. Tutela do consumidor em perspectiva funcional e demarcações da pretensa suspensão temporária do direito de arrependimento; - 5. Notas Conclusivas.

1. Se tem assistido, com olhos apreensivos, as dramáticas consequências vivenciadas nos mais diversos setores da vida como decorrência da pandemia do coronavírus. A sociedade brasileira, surpreendida com a assombrosa velocidade de disseminação do inimigo invisível a olhos nus, na linha da tendência mundial, sente de perto os impactos ocasionados pelas providências governamentais que visam a mitigação dos danos, com base em medidas de contenção de aglomerações e, tanto quanto possível, da propagação do vírus, sob pena de gerar o apregoadado colapso do sistema de saúde.

Com números cada dia mais alarmantes, a ordem continua sendo o isolamento, como em várias outras partes do mundo, de modo que não se deve sair às ruas sem que haja necessidade imprescindível; *shoppings centers* encontram-se com as portas fechadas; creches e escolas movimentam-se no sentido de prestar o serviço de educação via plataformas digitais; viagens e eventos são adiados, quando não cancelados; e a atividade laboral passa a ser executada, sempre que possível, em sistema *home office*.

Trata-se de situação de dimensões jamais experimentadas, em que se vislumbra, de um lado, providências coativas dos Poderes Públicos com fins de evitar o avanço fugaz da doença, com restrições e suspensões temporárias do funcionamento de diversas atividades. Por outro lado, vê-se a adoção de comportamentos voluntários,¹ estimulados por especialistas e amplamente veiculados na mídia, reduzindo a circulação de pessoas nas ruas. O mercado de consumo sofre um achatamento e é marcado por incertezas.

2. No cenário de crise, o consumidor se vê rodeado de impedimentos de ordem física aos bens cujo acesso antes era quase irrestrito, esbarrando a casuística em novos e corriqueiros desafios. Com isso, desenvolvem-se e aprimoram-se alternativas várias que

*Mestranda em Direito Civil na Faculdade de Direito da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Advogada.

¹ Bruno Miragem, Nota relativa à pandemia de coronavírus e suas repercussões sobre os contratos e a responsabilidade civil. In: *Revista dos Tribunais*, vol. 1015/2020, maio 2020.

visam responder às demandas do consumo no momento de instabilidade. Os fornecedores se veem premidos da necessidade de se amoldar à nova realidade, para fins de garantir a rentabilidade da atividade desenvolvida e, ao mesmo tempo, suprir as necessidades dos consumidores de modo satisfatório.

Especialmente nas relações contratuais, o esforço é de que se recorra às ferramentas disponíveis do Direito Civil, cuja base principiológica, lastreada na solidariedade social e, sobretudo, na boa-fé objetiva e na função social, conclama as partes ao dever de diálogo, em busca de renegociação, antes de se empregar remédios mais drásticos, como a revisão, resilição ou resolução contratual. Nas relações de consumo, convém destacar a necessidade de estrita observância dos ditames protetivos esculpados no Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), com alicerce na tábua axiológica extraída da Constituição da República, que, inclusive, nos arts. 5º, XXXII e 170, V, erigiu a proteção do consumidor à cláusula pétrea do sistema jurídico brasileiro.

A rigor, ainda que os problemas produzidos pela pandemia apresentem origem comum, deve-se apartar, também em momentos de euforia, os contratos paritários daqueles de consumo. Nesses últimos, protege-se o sujeito vulnerável no mercado de consumo, com o objetivo de compensar essa vulnerabilidade, reequilibrando as relações jurídicas e assegurando o respeito estrito à qualidade de vida e à integridade psicofísica dos consumidores. O atual momento demanda a intermediação de soluções aptas a minimizar custos e perdas de consumidores e fornecedores, tanto quanto seja viável.

Circulam, nessa direção, propostas doutrinárias e atos normativos com o escopo de oferecer respostas às contendas atuais no âmbito das relações de consumo, dentre os quais noticia-se o Projeto de Lei 1.179/2020, de autoria do Senador Antonio Anastasia, apresentado pela relatora Senadora Simone Tebet, que se propõe a estabelecer o Regime Jurídico Emergencial e Transitório das Relações Jurídicas de Direito Privado (RJET).

Vale dizer, a iniciativa de elaborar lei que discipline as relações de direito privado durante o período de pandemia é louvável. Além de garantir traço democrático às soluções propostas, evitando-se cauísmos e arbitrariedades, tem o mérito de afastar oportunismos, muito comuns em momentos de crise. No âmbito do citado projeto de lei, que tramita na Câmara dos Deputados, é possível vislumbrar medidas pontuais – embora bastante significativas – de interferência nas relações de consumo, mormente no que tange ao direito de arrependimento, consagrado no art. 49 do CDC.

3. Como se sabe, o Código de Defesa do Consumidor estabelece diversas garantias que visam a proteção do consumidor, em decorrência da tutela da pessoa humana. Daí emana amplo rol de direitos básicos do consumidor, elencados exemplificativamente no art. 6º do CDC, bem como garantias especiais de proteção nas relações contratuais em que figure como parte, com destaque ao direito de arrependimento.

Disposto no art. 49 do CDC, o direito de arrependimento traduz a possibilidade de que goza o consumidor de “desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua

assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio”. O parágrafo único do dispositivo, por sua vez, indica que o consumidor que exerce seu direito de arrependimento já tendo realizado o pagamento durante o prazo de reflexão, deverá ter devolvidos, de imediato e monetariamente atualizados, os valores que já tenham eventualmente sido pagos.

O direito de arrependimento pode ser exercido independentemente de justificativa do consumidor,² bastando que o contrato tenha sido concluído fora do estabelecimento comercial para que incida a garantia, desde que dentro do prazo de reflexão fixado pelo CDC, qual seja, 7 dias, contados a partir da conclusão do contrato de consumo ou do recebimento do produto ou serviço.³

A regra decorre da constatação de que há importantes diferenças entre a contratação realizada no estabelecimento comercial e aquela feita fora dele, de modo que, no primeiro caso, o consumidor se dirige ao estabelecimento e realiza a compra segundo suas preferências pessoais. Já na abordagem externa, reconhecidamente, incidirão variantes novas, como o desconhecimento do bem ou serviço que visa adquirir, e a capacidade de convencimento do fornecedor, em políticas muitas vezes agressivas.⁴ A tais situações, que comumente ocorrem no caso de venda porta a porta, por telefone, e, sobretudo, pela internet, coloca-se à disposição do consumidor o direito de arrependimento.

Nessa ordem de ideias, pode-se inferir da crise vivida em razão da pandemia do coronavírus o aumento vertiginoso do número de contratações realizadas por consumidores fora do estabelecimento comercial, em que fornecedores têm de se ajustar às ordens e recomendações das autoridades públicas. E, nessa direção, ganha especial destaque a disposição normativa que versa sobre o tema, proposta recentemente no art. 8º da PL 1.179/2020, a qual, em sua redação original, dispunha que: “Até 30 de outubro de 2020, fica suspensa a aplicação do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor na hipótese de produto ou serviço adquirido por entrega domiciliar (*delivery*)”.

A razão de ser do dispositivo parece ter sido o receio da aglomeração de pessoas, que tem o condão de acelerar a curva de contaminação pelo vírus. Suspendendo-se a aplicação do art. 49 do CDC, diminuir-se-ia a exposição à doença dos consumidores, que em condições normais, teriam de levar aos correios os bens (sobre os quais se arrependeram) adquiridos fora do estabelecimento, ou, ainda, daqueles entregadores que teriam que buscar os bens adquiridos. Além disso, é possível identificar uma preocupação com a manutenção do fluxo de caixa dos fornecedores que, via de regra, têm sofrido os efeitos do encolhimento do mercado. O termo final (qual seja, 30 de outubro de 2020) revela que a suspensão tem prazo de vigência especificamente delimitado no tempo.

² Rizzatto Nunes, *Curso de direito do consumidor*, São Paulo: Saraiva, 2012, 7ª ed., p. 712.

³ Nelson Nery Junior in Ada Pellegrini, et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*, Rio de Janeiro: Forense, vol. I, 10ª ed., p. 562.

⁴ Arruda Alvim et. al, *Código do consumidor comentado*, São Paulo: Revista dos Tribunais, 1995, 2ª ed., p. 243.

O dispositivo, contudo, não ficou imune a críticas, de modo que se chegou a defender sua supressão, sob o fundamento de que, embora seja compreensível a preocupação do legislador, no cenário em que as entregas domiciliares se tornam praticamente a única forma de acesso da população a quase todos os bens, as proteções legais devem ser reforçadas, ou ao menos mantidas como já disciplinadas, mas não flexibilizadas.⁵ Com razão, da forma como originalmente disposto, a regulação acabava por extirpar de quaisquer efeitos, indiscriminadamente, garantia de suma importância conquistada pelo consumidor, em tempos de enorme exposição àquela situação protegida pelo direito de arrependimento.

Visando agasalhar dificuldade nova e urgente, desagastar-se-ia relações já devidamente prestigiadas. A medida teria o contraponto tormentoso de sacrificar garantia consagrada no CDC, norma de ordem pública, em momento dramático no qual – arriscasse dizer – mais se precisa dela, desde a edição do diploma consumerista. Por isso, acolhidas as críticas, andou bem o Senado Federal ao alterar a redação do art. 8º, em que se passou a ler: “Até 30 de outubro de 2020, fica suspensa a aplicação do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor na hipótese de entrega domiciliar (*delivery*) de produtos perecíveis ou de consumo imediato e de medicamentos.”

A mudança teve o mérito de restringir o espectro de afastamento do direito de arrependimento, atenuando o problema antes identificado. Tal temperança, importa dizer, apresenta agora objeto mais delimitado. O substitutivo do art. 8º do PL, aliás, segue a linha de corrente que já existia e que acreditava ser necessário impor certas limitações ao direito de arrependimento, que não poderia ser lido de maneira absoluta.⁶

4. A atual redação do artigo 8º do PL 1.179/2020 permite o temporário afastamento do direito de arrependimento apenas nos casos de entregas domiciliares de produtos perecíveis ou de consumo imediato e de medicamentos. O objetivo permanece sendo aquele por trás da redação inicial, qual seja, evitar aglomeração e manter em circulação o caixa de fornecedores que atuam nesses ramos. Não se pode negar que, a despeito de melhorar substancialmente o tratamento da matéria, antes indicada de forma irrestrita, o dispositivo gera ainda enorme desconforto.

Deve-se ter máxima cautela para que não se permita que, sob o pretexto de minorar os custos da pandemia, sacrifique-se, de mofo abrupto e afoito, demasiadamente direitos

⁵ Anderson Shreiber; Rafael Mansur, O Projeto de Lei de Regime Jurídico Emergencial e Transitório do Covid-19: Importância da Lei e Dez Sugestões de Alteração. In: *Jusbrasil*, publ. 1º de abril de 2020. Disponível em: <https://andersonschreiber.jusbrasil.com.br/artigos/827105547/o-projeto-de-lei-de-regime-juridico-emergencial-e-transitorio-do-covid-19?ref=feed>. Acesso em 16.4.2020.

⁶ Cláudia Lima Marques indica que a boa-fé objetiva seria responsável por afastar o direito de arrependimento no caso em que o consumidor solicita a visita do fornecedor em seu domicílio ou local de trabalho. (Cláudia Lima Marques, *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*, São Paulo: Revista dos Tribunais, 6ª ed., 2011, p. 877). Há, ainda, quem entenda que em relações continuativas rotineiras nas quais as partes estão acostumadas a fazer os negócios por catálogos, “desde que o contrato se realiza nas mesmas bases que os anteriores, não há o direito de arrependimento”. (Nelson Nery Júnior; Rosa Maria de Andrade Nery, *Código Civil Anotado*, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003, 2ª ed., p. 944).

fundamentais, consagrados com elevado custo na ordem constitucional, como é o caso das garantias do consumidor, cuja proteção é esculpida na Constituição da República. Não se está a dizer que, na ordem do “todos sairemos perdendo”, os consumidores ficarão ilesos às consequências das medidas restritivas impostas a todos. Contudo, não será o ímpeto de regresso a melhor saída a ser tomada.

No que tange aos produtos perecíveis ou de consumo imediato, palpável imaginar que o consumidor que adquira, por exemplo, frutas frescas, por serviço de entrega domiciliar, não deveria, nesse momento, valer-se do direito de arrependimento, nos moldes do art. 49 do CDC. Ocorre que essa análise nem sempre será tão simples quanto pode parecer. Existem bens que, por suas características próprias, podem situar-se em zona cinzenta na classificação entre consumíveis e inconsumíveis, ou perecíveis e não perecíveis, como no caso dos produtos e serviços exclusivamente digitais. Tais situações, nem mesmo a superestimada literalidade da lei transitória ajudaria a solucionar.

No caso dos medicamentos, aludidos no art. 8º, existem aqueles cuja aquisição visa à utilização somente em futuro longínquo e podem ser conservados sob condições especiais por longos períodos. Sabendo que a limitação proposta pelo projeto de lei visa evitar a circulação de pessoas durante o tempo pelo qual se estender a crise, parece essencial supor que se faça leitura atenta e funcional do direito de arrependimento, como, aliás, já vinha sendo feito em doutrina,⁷ com uso de balizas e parâmetros, a exemplo da razoabilidade, não como categoria vazia e formal de apoio dogmático às impressões subjetivas do intérprete, mas como balizador do exame de legitimidade dos vários interesses contrapostos, tendo como norte a tábua axiológica extraída do ordenamento.

Assim como já se entendia – antes mesmo do Covid-19 - que não se deve garantir o direito de reflexão a todo e qualquer ato de consumo realizado fora do estabelecimento físico, mas apenas às hipóteses em que se visa assegurar ao consumidor a aquisição consciente,⁸ entende-se também que a restrição ao direito de arrependimento não deve ser aplicada literal ou cegamente, mas sim à luz do contexto normativo que o cerca, que inclui o conjunto de peculiaridades fáticas de cada *fattispecie* concreta.

Além disso, a restrição pontual e temporária do direito de arrependimento não pode implicar o prejuízo das demais garantias dos consumidores, previstas no CDC. Ou seja, ainda que o consumidor adquira, fora do estabelecimento físico, produto

⁷ V. Daniel Deggau Bastos; Rafael Peteffi da Silva, Direito de arrependimento nas relações de consumo: desafios hermenêuticos e casos controvertidos. In: *Revista de Direito do consumidor*, vol. 105/2016, maio/jun. 2016, pp. 203-235.

⁸ V. Felipe Caputti, Nem toda compra pela internet está sujeita ao direito de arrependimento. In: *Consultor Jurídico*, publ. 21 de fevereiro de 2015. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2015-fev-21/direito-arrependimento-nao-vale-toda-compra-internet>. O TJ/RJ já decidiu que a aquisição de bilhete aéreo em loja física se equipara à compra virtual no site da companhia aérea, já que as informações essenciais estão igualmente disponíveis em ambos canais. Afastou-se, assim, o art. 49 do CDC por se entender que que a situação do comprador da passagem nas duas situações é exatamente a mesma quanto ao conhecimento do que é adquirido. Se o consumidor desiste da viagem, por conveniência pessoal, não haveria que se conferir apenas àquele que comprou o bilhete pela internet (e o fez até com mais comodidade e conforto) o ressarcimento. (TJRJ, 16ª C.C., Ap. Cív. 0040776-88.2010.8.19.0001, Rel. Des. Marco Aurélio Bezerra de Melo, julg. 16.1.2013, publ. DJ 24.1.2013).

imediatamente consumível ou perecível, e não possa, durante o momento da crise, exercer seu direito de arrependimento, mantém-se as demais prerrogativas que lhe protegem na posição de consumidor. Os fornecedores permanecem obrigados, por exemplo, por fato do produto e do serviço, nos termos dos artigos 12 a 17 do CDC e por vício do produto e do serviço, disciplinado no art. 18 e seguintes do mesmo diploma.

5. A tutela do consumidor deve ser compreendida sob perspectiva funcional, como veículo de promoção da pessoa humana no âmbito de relação jurídica desequilibrada. Em circunstâncias pandêmicas, contudo, a preservação do interesse das partes consubstanciado no contrato, em relações paritárias ou de consumo, choca-se diretamente com as exigências de interesse público. Daí porque eclodem diariamente propostas doutrinárias e projetos normativos com fins de adaptar a vida, que segue em isolamento social, às circunstâncias experienciadas, os quais não podem cair na redoma dúctil de propiciarem canais de facilitada superação de garantias tão caras à sociedade. Assim, a despeito de benfazejas e salutares propostas, como o PL 1.179/2020, visando regulamentar situações de modo transitório, não se pode olvidar da complexidade do sistema jurídico, sob pena de oportunizar saídas disfuncionais e injustas.

Ao lado das adaptações - que podem e devem ser realizadas em debate democrático -, imperioso ter em consideração, no exame das relações jurídicas, os valores consolidados na Constituição da República, no CDC e em outras leis, exigindo sua interpretação em acordo com a situação concreta. As leis editadas de forma emergencial não darão conta de regular, por melhores que sejam, a complexidade de situações que se multiplicam exponencialmente nessa fase. Capital que se articule a incidência das diversas normas aplicáveis, unindo-se, a um só tempo, liberdade e solidariedade no momento de crise e desviando-se de inoportunas fugas do sistema e tentações regressivas.