

## Na Mídia

03/04/2020 | [O Estado de S.Paulo](#)

### **Covid-19: impacto nas decisões judiciais sobre relações de consumo**

Luciana Goulart Penteado e Victor Hanna\*



Luciana Goulart Penteado e Victor Hanna. FOTOS: DIVULGAÇÃO

Decretado pela Organização Mundial da Saúde, no dia 11 de março de 2020, como pandemia, o coronavírus (covid-19) está causando enorme impacto social e econômico em todo o mundo, ensejando mudanças de paradigmas.

A necessidade de alteração de postura não é diferente na esfera judicial, tendo em vista que, da mesma forma que os consumidores têm enfrentado inúmeros percalços em suas vidas, as empresas fornecedoras de produtos ou serviços se deparam com a mesma situação, já que tiveram seus negócios brutalmente afetados em razão da pandemia. Toda essa questão deve ser levada em consideração pelo Poder Judiciário, em suas mais diversas instâncias, nas disputas judiciais.

Como sabemos, as relações de consumo estão indistintamente presentes em nosso dia-a-dia: nos negócios, no lazer, nas viagens, nos esportes, nas questões pessoais e profissionais. O consumidor e a empresa estabelecem, constantemente, relações por meio da comercialização de produtos e serviços, seja nas lojas físicas, seja nos ambientes virtuais, tão comuns nos dias atuais.

Diante do cenário caótico que estamos vivenciando, diversos consumidores passaram a requerer o cancelamento de negócios já contratados, principalmente relacionados ao turismo, ensejando inúmeros questionamentos sobre a obrigatoriedade de devolução dos valores já pagos ao fornecedor de produtos e/ou serviços e a legalidade na aplicação de multas pelo cancelamento. Obviamente essas discussões serão, em espaço curto de tempo, objeto de judicialização.

Um dos setores mais afetados com a pandemia é o transporte aéreo, na medida em que os desdobramentos do coronavírus no Brasil e no mundo estimularam os consumidores a solicitarem o cancelamento ou remarcação de voos, bem como reembolso de passagens aéreas, o que, a despeito das medidas de controle, abala profundamente o negócio das companhias. Vale ressaltar que o setor já se preocupa há anos com a judicialização exacerbada, o que, inclusive, dificulta a exploração e investimentos estrangeiros no Brasil.

Assim, evidente que vivemos uma mudança de paradigma, uma vez que, diante de um cenário tão incerto, as empresas, consideradas poderosas e inabaláveis, passam por período de vulnerabilidade, sofrendo grandes perdas com as limitações impostas pela atual crise.

Muitas empresas, de fato, permanecerão impossibilitadas de cumprir com as suas obrigações contratuais, sendo necessário avaliar eventuais excludentes de responsabilidade, inclusive as hipóteses de caso fortuito ou força maior.

Em que pese ainda não haver jurisprudência a respeito da pandemia de covid-19, recentemente nos deparamos com uma interessante sentença proferida pelo Juizado Especial Cível de Cuiabá/MT, na qual levou-se em consideração a atual situação do negócio de uma das principais companhias aéreas nacionais, que amarga uma redução de cerca de 90% de seus voos em razão da pandemia.

A sentença, publicada no dia 25 de março de 2020, condenou referida companhia ao pagamento a um consumidor, de uma indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00, em razão de atraso de 24 horas de voo operado em dezembro de 2019, sendo tal valor bem inferior ao habitualmente arbitrado na região.

Curiosamente, o magistrado se valeu da “excepcionalidade” para fundamentar a sua decisão: “Nesse ponto vale anotar que, o mundo tem sofrido com a pandemia do vírus covid-19, o qual sabidamente gerou a queda nos voos da requerida, que conseqüentemente resulta na excepcionalidade do valor da compensação fixada nesta, visando não afetar o funcionamento da requerida.”

Diante desse cenário, é possível que o Poder Judiciário – para deter o agravamento da crise econômica e seus impactos nocivos aos próprios consumidores — passe a atenuar o protagonismo e o protecionismo acentuados que envolvem a figura do consumidor no processo.

Assim, em razão do ineditismo e das proporções que a pandemia de covid-19 tomou, esperamos que as inseguranças experimentadas possam estimular um olhar mais ponderado do Judiciário para as disputas envolvendo interesses de fornecedor e consumidor, o que, por certo, contribuirá com uma maior harmonização nas relações de consumo.

**\*Luciana Goulart Penteado, sócia, e Victor Hanna, advogado do Demarest Advogados**