

MUDANÇA NOS PLANOS DE VIAGEM: AS RELAÇÕES DE CONSUMO NO PERÍODO DA PANDEMIA DE COVID-19, PELO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO | *CHANGING PLANS: THE LEGAL FRAMEWORK OF CONSUMPTION DURING THE COVID-19 PANDEMIC, BY THE BRAZILIAN LEGAL ORDER*

IGOR ROCHA AQUINO PARRELA
MARIANNA LOYOLA FRANCO
IONETE DE MAGALHÃES SOUZA

RESUMO | O presente artigo consiste em uma análise jurídica das relações de consumo, em momento vivido pela pandemia de Covid-19, no que tange às compras de passagens terrestres, aéreas, ferroviárias, hidroviárias e pacotes turísticos. Vislumbra-se os princípios insculpidos no Código de Defesa do Consumidor, bem como as soluções trazidas pelo ordenamento brasileiro, por meio das leis nº 14.034/2020 e nº 14.046/2020, aprovadas para regular a matéria. Foi desenvolvido por meio de análises doutrinárias, legislativas e atualizações normativas, trazendo interdisciplinaridade do direito do consumidor com o direito empresarial, no contexto da pandemia. O método de pesquisa utilizado foi o indutivo e o material bibliográfico. Resultou em uma exposição sobre os direitos e deveres das partes envolvidas em relações de consumo, nos quais se verificam as modalidades de viagens e as limitações impostas pela pandemia, ensejando orientação para o cidadão leitor.

PALAVRAS-CHAVE | Pandemia. Relações de consumo. Viagens. Pacotes turísticos.

ABSTRACT | *This article aims to analyzing the Brazilian legal framework of consumption during the Covid-19 pandemic, when it comes to purchasing tour packages in general (airline, bus, train and ship tickets). It also glimpses the principles of law inscribed in the Brazilian Consumer Protection Code, as well as the other solutions brought by this national legal system through the 14,034/2020 and 14,046/2020 Acts, special passed to regulate this matter. This article was developed through juridical doctrine and legal analyzes, studying interdisciplinarity between Consumer Law and Business Law in the context of the current pandemic. The research used the inductive method and literature search to compose this scientific article, resulting in rights and duties' explanation of the contracting parties on the consumption framework. Finally, it verifies the modalities of travel and the boundaries imposed by the pandemic, providing guidance for the reader citizen.*

KEYWORDS | *Pandemic. Consumer framework. Trips. Tour packages.*

1. INTRODUÇÃO

O presente artigo visa discutir os efeitos das relações de consumo, em tempos de pandemia de Covid-19, especificamente no que se refere às compras de passagens terrestres, aéreas, ferroviárias, hidroviárias e pacotes turísticos. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) traz em seu bojo o princípio da hipossuficiência do consumidor que, aliado ao princípio econômico da preservação de empresas, norteia as relações de consumo. Cumpre esclarecer e diferenciar as expressões “vulnerabilidade” e “hipossuficiência”, que acompanham o consumidor em suas relações contratuais.

Neste sentido, o Código Civil (CC/2002) e a Lei 11.101/2005 também são lembrados e utilizados como legislações-apoio de fundamentação dos princípios elencados. Analisa-se o princípio da Função Social da Propriedade de forma geral, com destaque à Função Social dos Contratos, abordando-se a possibilidade das revisões contratuais se realizarem por fato superveniente, nos termos do CC/2002.

Além disso, para a elaboração da pesquisa, utiliza-se como método de abordagem o indutivo, tendo em vista que se procede de um estudo específico sobre a contratação de pacotes turísticos no período da pandemia de Covid-19, à luz dos entendimentos jurisprudenciais, bem como as normas dispostas no CDC, para alinhamento das ideias e adequação ao tema deste trabalho. Quanto ao método de procedimento adota-se o método comparativo e exegético, por se tratar de estudo com vistas a ressaltar as diferenças e similaridades entre fatos. Relativamente às técnicas de pesquisa, utiliza-se o método bibliográfico, haja vista que o estudo se embasa em livros, artigos científicos, legislações e outras produções bibliográficas a respeito do assunto analisado.

Ao final, algumas consequências da pandemia de Covid-19 nas relações de consumo são apresentadas, especialmente no que tange à compra de passagens aéreas, terrestres, ferroviárias, hidroviárias e pacotes turísticos.

Relativiza-se o princípio da inerência do risco empresarial, à luz dos novos contornos legais trazidos pelas Leis 14.034/2020 e 14.046/2020 aos direitos consumeristas, em tempos de pandemia.

2. A HIPOSSUFICIÊNCIA DO CONSUMIDOR FRENTE AO PRINCÍPIO DA PRESERVAÇÃO DAS EMPRESAS

A pós-modernidade jurídica, vivenciada no final do século XX, possibilitou o rompimento de diversos paradigmas construídos ao longo da modernidade e o surgimento de um Código de Defesa do Consumidor (CDC), no ordenamento jurídico brasileiro, que se situa na especialidade retirada do art. 5º, *caput*, segunda parte, da Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988 (CRFB/1988).

Tido pela doutrina como uma norma principiológica, o CDC confirma a proteção constitucional dada aos consumidores, cuja redação está disposta no art. 5º, inciso XXXII, da CRFB/1988, *in verbis*: “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. Neste diapasão, opina Tartuce (2018, p. 27) que o Código consumerista tem eficácia supralegal, estando em um ponto hierárquico intermediário entre a Constituição e as demais leis ordinárias.

O sistema adotado pelo CDC traduz-se em um sistema aberto de proteção aos hipossuficientes, na relação consumerista, baseado em conceitos legais indeterminados e normas vagas, que subsumem melhor ao caso concreto. Afirma a Ministra Eliana Calmon que: “O Código de Defesa do Consumidor é diploma legislativo que já se amolda aos novos postulados, inscritos como princípios éticos, tais como a boa-fé, lealdade, cooperação, equilíbrio e harmonia das relações” (Calmon, 2010, p. 30, *apud* TARTUCE, 2018, p. 27).

No tocante aos princípios, destaca-se que estes são abstraídos das normas, dos costumes, da doutrina, da jurisprudência e de aspectos políticos, sociais e econômicos (TARTUCE, 2018, p. 44). Ressalta-se que, a importância dos princípios para o ordenamento jurídico brasileiro ganhou contornos mais

práticos e de ordem operacional, desde a entrada em vigor do CDC, uma vez que aqueles possuem como função principal auxiliar o juiz no preenchimento de lacunas (NERY JR.; NERY, 2003, p. 141).

O Princípio do Protecionismo do Consumidor inaugura a série de princípios fundantes do regramento consumerista. Tal princípio está previsto nos arts. 5º, inc. XXXII, e 170, inc. V da CRFB/1988, bem como no art. 48 das Disposições Transitórias, segundo o qual é fundada a ordem econômica brasileira. No CDC, pode ser retirado do seu art. 1º, o qual estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social.

Em decorrência deste princípio, extrai-se que as regras contidas no CDC não podem ser afastadas por convenção entre as partes, sob pena de nulidade absoluta. Neste modo, dispõe o art. 51, inciso XV: “São *nulas* de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: [...] XV - *estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor*; [...]” (BRASIL, 1990) (grifo nosso).

Através do CDC, o legislador entendeu por bem dotar o consumidor de condição de vulnerabilidade na relação consumerista, conforme dispõe o art. 4º, inciso I do Código em comento. Desta maneira, a solução jurídica encontrada para equilibrar os contratos pactuados entre fornecedor e consumidor está no reconhecimento, de cunho abstrato, de uma desigualdade proposital. Neste sentido é a lição de Bittar (2002, p. 02):

[...] essas desigualdades não encontram, nos sistemas jurídicos oriundos do liberalismo, resposta eficiente para a solução de problemas que decorrem da crise de relacionamento e de lesionamentos vários que sofrem os consumidores, pois os Códigos se estruturaram com base em uma noção de paridade entre as partes, de cunho abstrato.

Assim, justifica-se a posição de vulnerabilidade contratual diante da massificação dos contratos e da mitigação da autonomia da vontade, trazidos pelo liberalismo. Logo, a presunção de que o consumidor é a parte mais fraca da relação jurídica é absoluta ou *iure et de iure*, não aceitando declinação ou prova em contrário, sob nenhuma hipótese (TARTUCE, 2018, p. 48).

Necessário ressaltar a diferença existente entre os conceitos de vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor. É verdade que ambos encontram amparo legal no CDC, porém, não se confundem entre si. A vulnerabilidade do consumidor é um elemento posto pelo Código, sendo característica intrínseca à condição de destinatário final do produto ou do serviço (TARTUCE, 2018, p. 49).

Por outro lado, ensina Tartuce (2018, p. 50) que a hipossuficiência é um elemento fático, fundado na discrepância notada no caso concreto. Isto possibilita concluir que todo consumidor é vulnerável, mas nem todo consumidor é hipossuficiente.

Adiante, o conceito de hipossuficiência transportado para o direito do consumidor demonstra ser mais amplo, devendo ser aplicado pelo jurista caso a caso e reconhecendo-se a diferença técnica, econômica ou informacional, diante de uma situação desconhecida (MARQUES; BENJAMIN; BESSA, 2010, p. 88).

De tal modo, o Princípio da Hipossuficiência do Consumidor traz como consequência o direito à inversão do ônus da prova a favor do consumidor, a teor do art. 6º VIII, do CDC, *in verbis*:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: [...] VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, *inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente*, segundo as regras ordinárias de experiências (grifo nosso).

Sob o ponto de vista empresarial, por outro lado, não se pode olvidar que a importância da continuidade das atividades de produção de riquezas, pela circulação de bens ou prestação de serviços, é um valor que também deve ser protegido pelo ordenamento jurídico brasileiro (CHAGAS, 2016, p. 55). Neste sentido, o Princípio da Preservação das Empresas, decorrente da função social desta, reconhece que em torno da atividade econômica deve persistir os interesses dos investidores, empresários, trabalhadores e consumidores (COELHO, 2020, p. 202).

Segundo a lição de Coelho, cumpre a função social da empresa quando esta contribui para o desenvolvimento econômico, local, regional, nacional ou global, mediante exploração da sua atividade, observando-se rigorosamente os direitos dos trabalhadores e consumidores, bem como as normas de direito ambiental e tributário (COELHO, 2020, p. 18).

Pode-se inferir que a extinção de uma atividade empresarial acarreta prejuízos não só a investidores e fornecedores, mas a toda a malha social que dependa dos serviços ofertados. Prejuízos podem sofrer também os próprios consumidores, de forma que a preservação da empresa é fator essencial para que aqueles possam adquirir produtos e serviços necessários, para a manutenção da sua qualidade de vida (COELHO, 2020, p. 202).

Deste modo, tanto o CC/2002 quanto a Lei de Recuperação de Empresas e de Falência (Lei nº 11.101/2005) têm como objetivo a preservação, de modo que eventuais problemas nesta seara poderão ser dirimidos com a aplicação e a interpretação de ambos os dispositivos legais (CHAGAS, 2016, p. 55).

Por derradeiro, ensina o professor que “preservar a empresa significa resguardar os mercados de fatores de produção e de consumo do local, da região, do estado e do país em que ela se encontra” (CHAGAS, 2016, p. 55).

3. A FUNÇÃO SOCIAL DOS CONTRATOS E A POSSIBILIDADE DE REVISÃO POR FATO SUPERVENIENTE

Reza o Princípio da Função Social dos Contratos que estes merecem ser visualizados com um sentido de finalidade coletiva, devendo-se as suas cláusulas serem interpretadas levando-se em conta a realidade jurídico-social das partes contratantes, e não somente aquilo que foi por elas avençado. Este princípio é trazido pela CRFB/1988 ao dispor em seu inciso XXIII que “a propriedade atenderá a sua função social”.

Segundo Coelho, este mandamento constitucional também contempla os contratos, por meio do qual a execução de obrigações oriundas destes

importa, necessariamente, no uso de algum bem, sendo ele o próprio objeto do contrato, insumo, atividade econômica ou ferramenta de prestação do serviço. Em suas palavras, “A cláusula geral da função social, portanto, apenas explicita, no campo do direito contratual, o que já se encontrava regrado num princípio constitucional” (COELHO, 2012, p. 91).

Desta maneira, em consonância com os preceitos constitucionais, dispõe o art. 421 do CC/2002 que “a liberdade contratual será exercida nos limites da função social do contrato”. Traduz-se como verdadeira personalização e constitucionalização do Direito Civil, atendendo-se precipuamente aos interesses da pessoa humana (TARTUCE, 2017, p. 411).

Adiante, a função social dos contratos, por se tratar de uma norma geral de ordem pública, não admite convenção privada em contrário. Consoante o art. 2.035, parágrafo único do CC/2002, “nenhuma convenção prevalecerá, se contrariar preceitos de ordem pública, tais como os estabelecidos por este código para assegurar a função social da propriedade e contratos”.

Alguns doutrinadores, como é o caso de Maria Helena Diniz, Paulo Luiz Netto Lôbo, Paulo Nalin e Nelson Nery Jr., admitem a eficácia interna e externa da função social do contrato. A eficácia interna diz respeito aos próprios contratantes, estando-se diante de verdadeira justiça interna do contrato (SIMÃO, 2008, p. 12-13).

Continua o autor supramencionado que, quando a prestação de uma das partes for exagerada e desproporcional, ou, caso haja vantagens exageradas para uma outra, observa-se verdadeiro desrespeito quanto à função social do contrato (SIMÃO, 2008, p. 13). Segundo tal princípio, o equilíbrio faz parte do seu comando normativo.

A “eficácia interna” possui como objetivos: a vedação da onerosidade excessiva ou qualquer tipo de desequilíbrio; a proteção da dignidade humana e dos direitos da personalidade; a nulidade das cláusulas antissociais abusivas; a tendência de conservação contratual; e, por fim, a proteção dos vulneráveis contratuais (TARTUCE, 2017, p. 412-413). Diante disso, surge prevendo

expressamente a interpretação a favor do consumidor, vedando-se também a onerosidade excessiva e o enriquecimento sem causa.

Para firmar ainda mais a eficácia dos contratos, o Código consumerista disciplina a revisão contratual em razão de fato superveniente, em seu art. 6º, inciso V: “São direitos básicos do consumidor: V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas; [...]”

Merece destaque, diferenças existentes entre a revisão contratual trazida pelo CC/2002 e aquela prevista pelo CDC. No âmbito da codificação civil, a “teoria da imprevisão”, originada da cláusula *rebus sic stantibus*, consagrou o entendimento majoritário de que a revisão contratual somente se dará mediante o fator imprevisibilidade.

Por outro lado, a revisão contratual do CDC é facilitada por prescindir da “imprevisibilidade”, que reza a lei civil (TARTUCE, 2017, p. 293).

Neste sentido, insta mencionar o aresto do Superior Tribunal de Justiça (STJ), em sede de Recurso Especial (REsp 1.321.614/SP):

[...] a teoria da base objetiva, que teria sido introduzida em nosso ordenamento pelo art. 6º, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor – CDC, difere da teoria da imprevisão por prescindir da previsibilidade de fato que determine oneração excessiva de um dos contratantes. Tem por pressuposto a premissa de que a celebração de um contrato ocorre mediante consideração de determinadas circunstâncias, as quais, se modificadas no curso da relação contratual, determinam, por sua vez, consequências diversas daquelas inicialmente estabelecidas, com repercussão direta no equilíbrio das obrigações pactuadas. Nesse contexto, a intervenção judicial se daria nos casos em que o contrato fosse atingido por fatos que comprometessem as circunstâncias intrínsecas à formulação do vínculo contratual, ou seja, sua base objetiva. Em que pese sua relevante inovação, tal teoria, ao dispensar, em especial, o requisito de imprevisibilidade, foi acolhida em nosso ordenamento apenas para as relações de consumo, que demandam especial proteção (STJ – REsp 1.321.614/SP– Terceira Turma – Rel. Ministro Paulo de Tarso Sanseverino – Rel. P/ Acórdão Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva – j. 16.12.2014 – DJe 03.03.2015).

Portanto, o CDC exige tão somente a existência de um desequilíbrio negocial ou determinada onerosidade excessiva, decorrentes de fatos supervenientes, para a revisão dos contratos entabulados entre fornecedor e consumidor, quando da sua contratação original. Logo, doutrina e

jurisprudência pátria comungam acerca da não existência da “teoria da imprevisão” na seara consumerista, mas sim da “teoria da base objetiva”, introduzida no ordenamento jurídico brasileiro pela referida Lei nº 8.078/1990.

No que se refere ao contrato de transporte, por exemplo, o CC/2002, em sua Parte Especial, Livro I, Título VI, Capítulo XIV, considera o transporte aéreo de pessoas uma espécie. O Código consumerista, por sua vez, pode ser aplicado ao contrato de transporte aéreo de pessoas, tendo em vista que os passageiros são os consumidores finais e, ao mesmo tempo, as companhias são as fornecedoras de tais serviços (LEITE, 2020).

Dispõe o art. 730 do CC/2002 acerca dos elementos essenciais do contrato de transporte: “Pelo contrato de transporte alguém se obriga, mediante retribuição, a transportar, de um lugar para outro, pessoas ou coisas”. Logo, por meio da realização do contrato de transporte, a empresa contratada é obrigada à realização de uma obrigação de fazer, cuja prestação é o deslocamento do passageiro de um lugar ao outro. Em contrapartida, o passageiro fica obrigado a pagar pelo serviço da empresa contratada.

4. A PANDEMIA DE COVID-19 E SUAS CONSEQUÊNCIAS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO, ESPECIFICAMENTE NA COMPRA DE PASSAGENS AÉREAS, TERRESTRES, FERROVIÁRIAS, HIDROVIÁRIAS E PACOTES TURÍSTICOS

Em março de 2020, o Brasil começou a sentir os efeitos da pandemia de Covid-19, decorrente do novo coronavírus, descoberto na China, em dezembro de 2019. O alastramento do vírus, desde então, tem sido retratado diariamente pela mídia, evidenciando o estado de calamidade pública em que se encontra diversos países, com destaque para o Estado Brasileiro.

Nesta conjectura, não apenas o sistema de saúde tem sido abalado, mas a economia do país, de forma hegemônica, tem sofrido os efeitos da pandemia global. Sob tal perspectiva, é importante falar a respeito das relações

de consumo no Brasil, que não deixam de ser alvo de discussões jurídicas, mormente no atual estágio da economia nacional.

Sendo a relação consumerista baseada na oferta e na procura, evidencia-se entre as partes uma diferença no potencial econômico, uma vulnerabilidade intrínseca do consumidor em relação ao fornecedor (TARTUCE, 2018, p. 49). Dessa forma, há de se inferir que quem fornece um produto ou serviço, já estabelecido economicamente e com visibilidade de mercado, possui maiores recursos financeiros e, por conseguinte, melhores formas de se posicionar juridicamente, tendo em vista que o serviço jurídico deve ser financiado, dentro da liberdade profissional.

Em entendimento do Supremo Tribunal Federal (STF), tal como apresenta Bahia:

[...] é possível se observar nas decisões do STF que quanto mais desigualdade existir entre as partes, maior será a possibilidade de intervenção judiciária para evitar o predomínio dos arbítrios, como nas relações trabalhistas e do consumidor, pois a autonomia privada não pode ser exercida em detrimento ou com desrespeito aos direitos e garantias de terceiros, especialmente aqueles positivados em sede constitucional (BAHIA, 2017, p. 104).

Diante do exposto, com o advento da pandemia de Covid-19, volta-se à seara consumerista uma preocupação específica, quanto ao direito de livre locomoção e sua consequente restrição, pelos meios de transportes disponibilizados, bem como por meio dos pacotes turísticos, que, em decorrência do atual estágio global, têm sido alvo de cancelamentos e adiamentos.

As dificuldades da população na mobilidade urbana, interestadual e internacional, de fato, têm evidenciado os efeitos do isolamento e distanciamento impostos pela pandemia, mas as empresas que, imediatamente, encontram-se vinculadas às atividades de transporte e turismo são também consideráveis vítimas das medidas de prevenção à disseminação do novo coronavírus. É que, mesmo diante da hipossuficiência dos consumidores em relação ao consumo de passagens aéreas, terrestres,

ferroviárias, hidroviárias e pacotes turísticos, a queda na economia das empresas que se sustentam pelo mercado do turismo é indubitável.

Segundo Angelo (2020), os Tribunais do Brasil têm notado um considerável aumento de processos falimentares e de recuperação judicial, o que se deve à tendência de seguimento estrito das regras consumeristas, em determinadas áreas do mercado, como as de transporte e turismo. Por essa razão, a criação de leis específicas para a excepcional situação de calamidade pública, observando as normas consumeristas sob outra ótica, tornou-se essencial para preservação de empresas.

Nesse contexto, inicialmente, foi decretada a Medida Provisória 925 (MPV 925/2020), convertida na Lei 14.034/2020, estabelecendo, pelo chefe do Poder Executivo Federal, que os contratos realizados antes do advento da pandemia da Covid-19 e não cumpridos em decorrência dela devem ser relativizados, de forma excepcional, ainda considerando a previsão legal contida no art. 393 do CC/2002.

Assim dispõe o referido dispositivo legal:

Art. 393 O devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles responsabilizado. Parágrafo único. O caso fortuito ou de força maior verifica-se no fato necessário, cujos efeitos não era possível evitar ou impedir (BRASIL, 2020).

Malgrado o exposto, afasta-se a classificação do novo coronavírus como resultante de força maior, que ocasionaria o não adimplemento da obrigação, seja a de transportar, seja a de pagar o preço. Observa Simão (2020) que nem sempre a Covid-19 consistirá em força maior ou caso fortuito, sendo desnecessária tal distinção, em contraponto ao que defende boa parte da doutrina.

No que se refere ao transporte de pessoas, a princípio, a pandemia não torna impossível a obrigação de transportar pessoas de um lugar para outro, nem mesmo a obrigação de pagar o preço por parte do consumidor. Logo, o coronavírus não entraria no mundo jurídico como força maior, capaz de

tornar impossível a prestação e, como consequência resolver a relação jurídica nascida do contrato de transporte (Simão *apud* LEITE, 2020).

Entretanto, diferente seria a situação caso o país de destino da viagem fechasse suas fronteiras. No exemplo dado por Simão (2020), haveria sim a impossibilidade inimputável, que ocasionaria a resolução da relação jurídica, devendo as partes retornarem ao estado anterior, conforme reza o art. 248 do CC/2002, sem haver obrigação para quaisquer delas de pagamento de indenização.

Ensina, ainda, que não se pode afirmar, tampouco, que o coronavírus, em relação aos contratos de transporte de pessoas, por exemplo, torne a obrigação onerosamente excessiva a uma das partes. Isto, porque não há alteração no sinalagma funcional neste caso: nem o preço da passagem, nem a obrigação de transportar passageiros se altera (SIMÃO, 2020).

Todavia, não significa dizer que a pandemia da Covid-19 não tenha impacto nas relações de contrato de transporte, tampouco nas demais relações de consumo, conforme observar-se-á adiante.

A Lei 14.034/2020 veio regulamentar as relações consumeristas (na área de passagens aéreas e se estendendo para o mercado do turismo), mais com fulcro no art. 317 do CC/2002 do que no art. 393 desse mesmo diploma legal. É que, se as empresas do mercado de turismo se responsabilizarem por todos os cancelamentos decorrentes da pandemia da Covid-19, como pressupõe o princípio da inerência do risco empresarial¹, poderá haver um colapso econômico com grande chance de irreversibilidade.

Diante da constatação que a pandemia é passageira, conforme Simão (2020), é melhor considerar o atual estágio pandêmico uma situação de imprevisibilidade suscetível de revisões contratuais, nos termos do que aconselha o art. 317 do CC/2002: “Quando, por motivos imprevisíveis, sobrevier desproporção manifesta entre o valor da prestação devida e o do

1 Princípio da inerência do risco. Não há como neutralizar ou mitigar o risco empresarial. Qualquer empresa pode se frustrar [...]. Fatores isolados ou macroeconômicos, conjunturais ou estruturais, sempre estão à espreita e podem arruinar os mais honestos e dedicados esforços de investidores, empreendedores e empresários (COELHO, 2020, p.168).

momento de sua execução, poderá o juiz corrigi-lo, a pedido da parte, de modo que assegure, quanto possível, o valor real da prestação”.

Nesse íterim, conforme sugere o terceiro tópico deste estudo, a modificação de cláusulas contratuais é medida substancial para a manutenção das relações de consumo, com empresas de transporte e turismo. Ainda, é válido acrescentar que a identificação das relações jurídico-consumeristas, no âmbito do direito privado, traz fundamento para supervenientes alterações contratuais. É que, de acordo com o ordenamento jurídico brasileiro: “Os entes privados gozam dessa capacidade de estabelecer normas conforme seus interesses” (FERRAZ JÚNIOR, 2015, p. 107).

Desta feita, seguindo as disposições da Lei 14.034/2020, a modificação de cláusulas referentes ao agendamento e cancelamento de pacotes turísticos e passagens aéreas, hidroviárias, ferroviárias e terrestres, sob a perspectiva da excepcionalidade e da autonomia da vontade (inerente ao direito privado), se legitima da seguinte forma:

a) O consumidor tem a prerrogativa de transformar o negócio jurídico celebrado com empresas de transporte e turismo em créditos futuros, para serem usufruídos em data posterior ao estado de calamidade pública (art. 3º, § 1º da Lei 14.034/2020);

b) O consumidor de passagens e pacotes turísticos, de acordo com o CDC, tem o direito de optar: pelo adiamento ou reagendamento do serviço negociado (art. 3º, § 2º da Lei 14.034/2020);

c) O consumidor pode requerer o reembolso integral do valor negociado, com posterior cancelamento da viagem (art. 3º, § 3º da Lei 14.034/2020).

Todavia, diante da pandemia da Covid-19, a terceira opção legitimada pelo ordenamento jurídico, no que se refere às alterações contratuais em negócios de transporte e turismo, revela-se inviável, ou melhor, insuportável. Segundo o art. 3º da Lei 14.034/2020, o reembolso das passagens aéreas é possível, mas num prazo extenso de 12 meses, após o cancelamento, e podendo cobrar do consumidor multa, correspondente à tarifa contratada. Nesse sentido, no entendimento que motivou o referido ato do Chefe do Poder

Executivo Federal, é muito excepcional a possibilidade de haver reembolso integral do valor negociado, uma vez que as outras medidas sugeridas garantem maior equilíbrio entre as partes, bem como indicam maior eficácia na preservação de empresas.

Somado a isso, em 26 de agosto de 2020, foi sancionada a Lei 14.046/2020, que regulamenta sobre o adiamento e o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e de cultura, tornando mais específica a relação de consumo de pacotes turísticos que, até então, possuíam apenas previsão extensiva da Lei 14.034/2020. A sanção de uma lei voltada diretamente para o mercado de turismo e cultura trouxe, portanto, maior amparo para empresas que dependem desse ramo, por exemplo, com a seguinte previsão:

Art. 2º Na hipótese de adiamento ou de cancelamento de serviços, de reservas e de eventos, incluídos shows e espetáculos, em razão do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da pandemia da Covid-19, o prestador de serviços ou a sociedade empresária não serão obrigados a reembolsar os valores pagos pelo consumidor, desde que assegurem:

I - a remarcação dos serviços, das reservas e dos eventos adiados; ou

II - a disponibilização de crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços, reservas e eventos disponíveis nas respectivas empresas (BRASIL, 2020).

Assim sendo, percebe-se uma progressão legislativa em decorrência da calamidade pública do Brasil em 2020, que traz consigo uma regulamentação provisória, enquanto durar a situação de excepcionalidade. Com efeito, os fatores atípicos, inerentes à Covid-19, que levam à atual crise econômica do mercado, devem ser considerados para que as partes ou os magistrados definam, extrajudicial ou judicialmente, respectivamente, as melhores formas de reestruturar os contratos de consumo de passagens e pacotes turísticos, no atual estágio de pandemia.

5. CONCLUSÃO

Perante os efeitos negativos que a disseminação do novo coronavírus têm gerado no consumo de viagens, considerando todos os meios de transporte e turismo, faz-se necessário expor, de forma clara e objetiva, os direitos que contemplam as duas partes da relação consumerista (empresa e consumidor).

Primeiramente, há de se considerar essencial o direito de se realizar alterações e revisões contratuais, a fim de preservar empresas que, mesmo não sendo parte hipossuficiente na relação de consumo, têm sofrido notável queda na procura e produção de seus produtos e serviços. Em segunda perspectiva, deve-se considerar que a flexibilidade contratual, enunciada pelas supervenientes alterações e revisões nos contratos de consumo, também busca manter os direitos do consumidor, protegidos pelo CDC.

Dessa forma, conforme a Lei 14.034/2020 e a Lei 14.046/2020, a pessoa que possui viagem marcada, dentro do período pandêmico de Covid-19, partindo de meios de transporte brasileiros ou de pacotes turísticos, contratados na jurisdição brasileira, terá direito a crédito futuro, adiamento ou reagendamento de sua viagem e reembolso integral no período de 12 (doze) meses, contados do cancelamento. Por fim, insta salientar que, o consumidor deve ter preferência pelas duas primeiras alternativas, para garantir equilíbrio entre as partes na relação de consumo, restando o pedido de reembolso apenas se não for possível o cumprimento das duas primeiras opções (crédito futuro e adiamento ou reagendamento da viagem).

REFERÊNCIAS

ÂNGELO, Tiago. **Tribunais podem não dar conta de demandas de recuperação judicial**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-abr-22/tribunais-podem-nao-dar-conta-demandas-recuperacao-judicial>. Acesso em: 14 de outubro de 2020.

BAHIA, Flávia. **Direito Constitucional**. 3. ed. Recife: Editora Armador, 2017.

BITTAR, Carlos Alberto. **Direitos do consumidor**. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2002.

BRASIL, **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 25 de outubro de 2020.

BRASIL, **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor)**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 25 de outubro de 2020.

BRASIL, **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil)**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 25 de outubro de 2020.

BRASIL, **Lei nº 11.101, de 09 de fevereiro de 2005**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L14034.htm. Acesso em: 25 de outubro de 2020.

BRASIL, **Lei nº 14.034, de 05 de agosto de 2020**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/l11101.htm. Acesso em: 25 de outubro de 2020.

BRASIL, **Lei nº 14.046, de 24 de agosto de 2020**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L14046.htm. Acesso em: 25 de outubro de 2020.

BRASIL, **Medida Provisória nº 925, de 18 de março de 2020**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Mpv/mpv925.htm. Acesso em: 25 de outubro de 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). **Recurso Especial nº 1.321.614-SP (2012.0088876-4)**. Relator: Ministro Ricardo Villas Bôa Cueva. Brasília, 03 de março de 2015. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/178161840/recurso-especial-resp-1321614-sp-2012-0088876-4/relatorio-e-voto-178161860>. Acesso em: 25 de outubro de 2020.

CHAGAS, Edilson Enedino das. **Direito empresarial esquematizado**. 3. ed. Coleção esquematizado. São Paulo: Saraiva, 2016.

CHAVEIRO, Kenia dos Santos. **A imprescindibilidade do Código de Defesa do Consumidor nas relações de consumo**. Revista Científica Semana Acadêmica. Fortaleza, ano MMXVI, Nº. 000091, 14/11/2016, ISSN 2236-6717. Disponível em: <https://semanaacademica.com.br/artigo/imprescindibilidade-do-codigo-de-defesa-do-consumidor-nas-relacoes-de-consumo>. Acesso em: 13 de maio de 2021.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de direito civil: contratos**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

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

FERRAZ JÚNIOR, Tércio Sampaio. **Introdução ao estudo do direito: técnica, decisão, dominação**. 8.ed. São Paulo: Atlas, 2015.

FEITAL, Ana Carolina. **A Covid-19 e as viagens já agendadas: como proceder?** Disponível em: <https://www.acesa.com/seusdireitos/arquivo/consumidor/2020/04/15-covid-19-viagens-agendadas-como-proceder>. Acesso em: 25 de outubro de 2020.

JORDÃO DE VASCONCELOS, Angelo Costa. **Da reparação integral do consumidor na hipótese de vício do serviço essencial de transporte aéreo**. Revista Científica Semana Acadêmica. Fortaleza, ano MMXVII, Nº. 000104, 15/02/2017, ISSN 2236-6717. Disponível em: <https://semanaacademica.com.br/artigo/da-reparacao-integral-do-consumidor-na-hipotese-de-vicio-do-servico-essencial-de-transporte>. Acesso em: 13 de maio de 2021.

LEITE, Bruna Duarte. **Impactos do coronavírus na alteração e no cancelamento de passagens aéreas**. Disponível em: <https://flaviotartuce.jusbrasil.com.br/artigos/835876368/impactos-do-coronavirus-na-alteracao-e-no-cancelamento-de-passagens-aereas>. Acesso em: 25 de outubro de 2020.

LOYOLA, Thiago. **Coronavírus (COVID-19) e o direito do consumidor**. Disponível em: <https://esa.oab.org.br/mg/home/course/coronavirus-covid-19-e-o-direito-do-consumidor/27M>. Acesso em: 13 de maio de 2021.

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 3.ed. São Paulo: Editora RT, 2010.

MIRAGEM, Bruno. **O direito do consumidor pós pandemia**. Revista Consultor Jurídico, 17/03/2021, ISSN 1809-2829. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-mar-17/garantias-consumo-direito-consumidor-pos-criese-covid-19>. Acesso em: 13 de maio de 2021.

NERY JR., Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Código Civil anotado**. 2. ed. São Paulo: RT, 2003.

NEGRÃO, Ricardo. **Manual de direito empresarial**. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

SIMÃO, José Fernando. **Direito civil: contratos**. 3. ed., São Paulo: Atlas, 2008.

SIMÃO, José Fernando. **“O contrato nos tempos da COVID-19”. Esqueçam a força maior e pensem na base do negócio**. Disponível em:

https://www.migalhas.com.br/arquivos/2020/4/8CF00E104BC035_covid.pdf.
Acesso em: 25 de outubro de 2020.

SOGLIO, Roselle A. **Pandemia e o direito do consumidor**. Disponível em:
<https://www.migalhas.com.br/depeso/324315/pandemia-e-o-direito-do-consumidor>. Acesso em: 25 de outubro de 2020.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil: volume único**. 7. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2017.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. 7. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2018.

SUBMETIDO | *SUBMITTED* | 14/04/2021

APROVADO | *APPROVED* | 19/05/2021

REVISÃO DE LÍNGUA | *LANGUAGE REVIEW* | Maurício Alves de S. Pereira

SOBRE OS AUTORES | *ABOUT THE AUTHORS*

IGOR ROCHA AQUINO PARRELA

Graduando em Direito pela Universidade Estadual de Montes Claros. Estagiário de graduação na Defensoria Pública de Minas Gerais. E-mail: parrela.igor@gmail.com.

MARIANNA LOYOLA FRANCO

Pós-graduanda em Direito Civil e Processo Civil pela Faculdade Legale. Bacharela em Direito pela Universidade Estadual de Montes Claros. Advogada. E-mail: mariannaloyolaf@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3819-1178>.

IONETE DE MAGALHÃES SOUZA

Doutora em Direito pela Universidad del Museo Social Argentino, Argentina. Mestra em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina. Especialista em Processo e Direito Civil pela Universidade Estadual de Montes Claros (Unimontes). Bacharela em Direito pela Unimontes. Idealizadora e coordenadora (2002-2017) do Programa Serviço Assistência Jurídica Itinerante da Unimontes. Professora universitária. Advogada. E-mail: ionetemagalhaes@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7856-5170>.