



Coelho e Freitas: Mediação é a melhor saída na pandemia

O mundo jamais será mais o mesmo. O momento que estamos vivendo é excepcional. Não há notícias de um episódio como a pandemia da Covid-19 que tenha impactado tão fortemente as relações contratuais e comerciais ao mesmo tempo. Assim, diante de um evento imprevisível e extraordinário, que se configura como força maior, nos termos do artigo 393 do Código Civil, imprescindível a busca por soluções jurídicas, privilegiando a preservação dos contratos, a manutenção e continuidade das obrigações



Considerando o estado de calamidade pública, decretado

pelos governos federal, estadual e municipal, especialmente pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março, e ainda o quanto previsto pela Lei 13.979/2020, com a determinação de medidas como o isolamento e a quarentena, inúmeras relações contratuais e comerciais foram diretamente afetadas em razão da crise econômica instalada no país.

A determinação de fechamento de portos, aeroportos e rodovias, de shoppings centers, centros de compras, galerias, academias de ginástica, clubes sociais, esportivos e similares, bufês infantis, casas de festas, casas noturnas, danceterias, bares e estabelecimentos congêneres, bem como igrejas e templos de qualquer culto e de todas as atividades não essenciais, tem devastado a economia e já é tido como causa de uma recessão econômica em 2020.

Esse cenário de incertezas a respeito das consequências e dos efeitos negativos desta crise sem precedentes, bem como por quanto tempo durará a pandemia, tem gerado impactos para comerciantes, indústrias e prestadores de serviços não essenciais, fazendo com que empresários interrompam pagamentos a fornecedores, parceiros e colaboradores e suspendam o fechamento de novos contratos.

Contudo, não é o momento de se judicializar tais questões. É importante que tenhamos em mente que, no atual cenário, o Judiciário não terá a possibilidade de absorver o grande volume de ações que serão ajuizadas nos próximos meses. Recomenda-se, portanto, a busca por uma solução negociada, menos onerosa para as partes envolvidas, através dos métodos consensuais de negociação, que certamente acarretará uma solução mais rápida, mais adequada, estimulando, inclusive, a fidelização da relação contratual.



Em muitas situações, a dificuldade do diálogo entre as partes é latente. E, neste ponto, as câmaras de mediação têm papel fundamental. Em Santos, destaca-se a Câmara Privada de Mediação da Universidade Católica de Santos, que está credenciada junto ao Tribunal de Justiça de São Paulo.

Na câmara, os mediadores têm a oportunidade de contar com o apoio de professores e alunos das mais diversas áreas, o que muito contribui para o sucesso da mediação.

A mediação, além de colocar um fim no litígio, pode levar as pessoas envolvidas à construção de uma boa convivência. Aliás, o atual Código de Processo Civil, permeado pela solução dos litígios, incentiva a utilização de mecanismos consensuais, que se dá mediante a negociação assistida de um profissional capacitado à condução da sessão.

No dia 12 de maio, foi veiculado no sítio eletrônico do Superior Tribunal de Justiça [\[1\]](#) a notícia de que o presidente da corte, ministro João Otávio Noronha, defendeu que a mediação é fundamental para superar a crise do atual momento.

De acordo com o ministro, *"a saída para o Brasil é a renegociação, e será melhor se acontecer fora do Poder Judiciário. Os instrumentos de regulação não foram nem serão alterados em função da crise. Neste momento, precisamos de diálogo, e a melhor maneira de intermediar esse diálogo é a mediação"*.

Não há dúvidas de que a mediação pode se transformar no principal instrumento de auxílio para se evitar um congestionamento ainda maior do Poder Judiciário.

Diante das incertezas do atual momento, algumas câmaras inclusive estão realizando os procedimentos na modalidade *online*.

No que tange às relações locatícias, por exemplo, importante observar que os dois lados serão atingidos pelos impactos econômicos advindos da pandemia, sendo o acordo a solução mais viável, a fim de manter o equilíbrio econômico e a boa-fé contratual.

Neste sentido, o artigo 18 da [Lei 8.245/91](#) (Lei do Inquilinato) prevê que as partes, de comum acordo, podem renegociar novo valor de aluguel, bem como inserir ou modificar a cláusula de reajuste de valor.

Assim, locador e locatário podem acordar, por exemplo, a concessão de desconto no valor do aluguel, por prazo determinado ou enquanto perdurar a pandemia, com prorrogação do pagamento do valor para período posterior. Outra saída é convencionar que não haverá reajuste no contrato, no corrente ano.

Recomenda-se a ambas as partes, na hipótese de renegociação contratual, que considerem as particularidades da relação contratual, com realização de análises periódicas do ônus suportado pelas partes, visando sempre que possível à promoção do equilíbrio contratual.

No que se refere às relações de consumo, o Código de Defesa do Consumidor privilegiou um modelo de tutela que reconhece a vulnerabilidade do consumidor, princípio basilar das relações de consumo, insculpido no artigo 4º, inciso I, da Lei nº 8.078/90, partindo do pressuposto de que há uma disparidade de forças. É de se ter em mente a fragilidade do consumidor no mercado de consumo.



As relações de consumo têm como regra a responsabilidade objetiva, ou seja, as relações regidas pela Lei nº 8.078/90 atribuem ao fornecedor o risco do empreendimento, que se traduz na obrigação de o fornecedor responder independentemente de culpa.

Então, dentro dessa primeira análise, há quem entenda que a pandemia da Covid-19, que afeta os contratos de consumo, deve ter suas consequências totalmente absorvidas pelos fornecedores, ainda que num cenário de crise. Contudo, há necessidade de algumas ressalvas. Nessas situações concretas que estamos vivenciando, é preciso analisar o cenário em questão.

Um dos temas que nos últimos dias mais têm gerado polêmica é a questão de remarcação/cancelamento de passagens aéreas, de pacotes turísticos e reservas de hotéis.

No atual cenário de pandemia, vários desses serviços contratados não serão prestados. Em decorrência da Covid-19, os fornecedores e prestadores de serviços em geral estão impossibilitados de prestar os serviços por regras impostas por autoridades competentes, portanto por motivos alheios à sua vontade. Há barreiras sanitárias impostas pelos governos, determinação de fechamento de aeroportos e do espaço aéreo, impedimento de deslocamento de pessoas através de espaços geográficos, então consequentemente há impacto nos contratos já celebrados.

O consumidor não pode no atual cenário de pandemia exigir o cumprimento de um contrato de transporte, porque há uma justa causa que impede a prestação desse tipo de serviço. Portanto, o cancelamento de voos nesse período não gerará para o prestador de serviço o pagamento das indenizações tradicionais, tais como, perdas e danos. Mas o fato de não conceder ao consumidor o direito de exigir o cumprimento do contrato, como por exemplo, o reagendamento de passagens aéreas ou a concessão de crédito para utilização em data futura (voucher), ainda mais vinculado a um contrato de adesão, pode acarretar eventual indenização.

No dia 18 de março de 2020, foi editada a Medida Provisória 925, que dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19. Em seu artigo 3º, parágrafo 1º, estabeleceu-se a imposição de negociação para as companhias aéreas da remarcação das passagens aéreas, por meio da aceitação de crédito para utilização no prazo de 12 meses, sem a imposição de multas para os consumidores. Contudo, no caso de o consumidor optar pela devolução do valor pago da passagem aérea, o reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas será de 12 meses, conforme previsto no *caput* do mencionado artigo.

Outro tema importante a avaliar é a questão da suspensão ou prorrogação de eventos, tais como, festas, shows, casamento. Tendo em vista que o serviço não será prestado nos moldes ajustados por motivos obviamente alheios às partes, em regra o consumidor tem o direito de exigir a devolução integral de todo o valor que foi pago anteriormente. Mas já existem tratativas na busca por flexibilizar essa obrigação, a fim de encontrar uma solução que contemple os interesses de todos os envolvidos, como por exemplo, possibilitar a remarcação do evento, permitindo que o consumidor utilize o ingresso futuramente sem custo adicional.



Já com relação aos planos de saúde, a partir da publicação da Resolução Normativa nº 453/2020 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) no Diário Oficial de 13 de março, o exame de detecção do coronavírus, bem como as consultas, internações, terapias e medicação que podem ser empregados no tratamento de pacientes infectados, passou a ser cobertura obrigatória pelos planos de saúde que operam no país.

A cobertura do exame é obrigatória para pacientes classificados como suspeitos ou possíveis casos de vírus, mediante indicação médica expressa, sendo a cobertura limitada a beneficiários de planos de saúde com segmentação ambulatorial, hospitalar ou de referência.

Assim, o médico que indicar a necessidade do exame deve orientar o paciente a procurar o seu operador de plano de saúde para que ele indique um estabelecimento da rede credenciada capaz de realizar o exame, cabendo a cada operador definir o melhor fluxo para atender seus beneficiários.

Importante consignar que é dever do fornecedor disponibilizar ao consumidor todos os canais possíveis de comunicação: telefone, e-mail, site. Limitar o atendimento ao consumidor é violar o seu direito de obter a informação adequada e clara e a efetiva prestação do serviço (artigo 6º, III, CDC).

Feitas essas considerações, certo é que, em qualquer relação contratual, a solução deverá ser guiada pelos princípios da boa-fé, razoabilidade, proporcionalidade e transparência, sendo imprescindíveis equilíbrio e bom senso.

[1] Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/Mediacao-e-fundamental-para-enfrentar-a-criese-afirma-ministro-Noronha-em-debate-na-internet.aspx>>. Acesso em: 12/5/2020.

Date Created

01/06/2020