

***Direito Brasil*** 

***Publicações***

# **Aspectos Relevantes do Direito do Consumidor**

**Prof<sup>a</sup>. MSc. Maria Bernadete Miranda**

# Histórico

- Nas Sagradas Escrituras, desde os tempos do Jardim do Éden, já aparece o primeiro problema a propósito do consumo de uma fruta – **A Maçã** – que foi experimentada por Adão e Eva, contrariamente à ordem de Deus.

# Brasil

- **Década de 50** – Lei e critérios estabelecidos para os fornecedores.
- **Década de 60**  
1962 – Lei Delegada nº 4
- **Década de 70** – aparecem os bens de consumo mais cobiçados.
- **Década de 80**  
1980 – Comissão de Defesa do Consumidor da OAB em São Paulo.  
1987 – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor.



# Brasil

- **Década de 90**

## **Código de Defesa do Consumidor**

**Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.**

# Código de Defesa do Consumidor

- O desenvolvimento do mercado de consumo pressupõe uma ligação entre o fornecedor e o consumidor.
- Do ponto de vista do consumidor, o Código surge para protegê-lo.
- Do ponto de vista do fornecedor, surge para orientá-lo e guiá-lo.



# Relação Jurídica de Consumo

- É aquela que se estabelece necessariamente entre fornecedores e consumidores, tendo por objeto a oferta de produtos ou serviços no mercado de consumo.

# Elementos da Relação de Consumo

- **Sujeitos** – Fornecedor e Consumidor.
- **Objeto** – Produtos ou Serviços.
- **Finalidade** – Consumidor adquirir produto ou se utilizar de serviço, como *destinatário final*.

# Consumidor – Sentido Etimológico

- **Consumir – *Consumere*.**
- Acabar, completar, rematar, terminar.
- O que consome – aquele que causa **Consumição.**



# Consumidor – Sentido Jurídico

- **Consumidor** é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como **destinatário final**.
- **Pessoas físicas naturais** - familiares e amigos.
- **Pessoas jurídicas** – sociedades.

*Artigo 2º*

# Consumidor por Equiparação

- Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

*Artigo 2º, parágrafo único*

- Equipara-se a consumidor a coletividade, que são os direitos e interesses coletivos e difusos, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas ligadas por circunstâncias do fato.

*Artigo 81*

# Consumidor por Equiparação

- Equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.
- **Acidente de consumo** – a pessoa atingida por um produto ou serviço defeituoso e o terceiro que não adquiriu ou utilizou mas que foi atingido pelo fato do produto ou serviço.
- **Exemplo** – O uso de agrotóxico ou fertilizantes, com a conseqüente contaminação dos rios.
- **Terceiro** – equiparado a consumidor - vítima

# Consumidor por Equiparação

- São equiparados ao consumidor, as pessoas que são potencialmente consumidores.
- Aqueles que não são partes em um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços, mas que podem vir a ser.
- As pessoas expostas à oferta, à publicidade, às práticas comerciais abusivas, etc.

# Fornecedor

- **Fornecedor** é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

*Artigo 3º*



# Produto

- **Produto** é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
- É qualquer objeto de interesse em dada relação de consumo, e destinado a satisfazer uma necessidade do adquirente, como destinatário final.

*Artigo 3º, § 1º*

# Serviço

- **Serviço** é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

*Artigo 3º, § 2º*

# Oferta

- Latim – *Offerta*.
- Ação de oferecer; oferecimento; promessa; produto exposto a preço menor, como atrativo à freguesia.
- Oferta é uma manifestação de vontade unilateral através da qual uma pessoa faz conhecer sua intenção de contratar e as condições essenciais do contrato.



# Oferta

- Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

*Artigo 30*

# Oferta

- **Responsabilidade do Fornecedor.**
- A oferta obriga o fornecedor e integra o contrato que vier a ser celebrado.
- **Regra do Código:**  
*“Prometeu - cumpriu”.*

# Oferta

- A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e à segurança dos consumidores.
- Os produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével.

***Artigo 31***

# Oferta

- Informações corretas, claras, precisas e ostensivas.
- Língua portuguesa.
- Língua Portuguesa e Estrangeira - As informações em outras línguas não estão proibidas, desde que conjugadas, com igual ou maior destaque, a outras em português.
- Características de qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, validade e origem.
- Riscos que apresentem à saúde e à segurança dos consumidores.

# Fabricantes e Importadores

- Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.
- Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

*Artigo 32, parágrafo único*

# Fabricantes e Importadores

- O dever de **assistência com peças e componentes** obriga apenas o fabricante e o importador, não se aplicando ao mero distribuidor.
- O dever de **assistência técnica**, como mera prestação de serviços, é devido não apenas pelo fabricante e importador, mas também pelo próprio distribuidor, uma vez que inerente a sua atividade no mercado.

# Fabricantes e Importadores

- Mesmo após cessar a produção ou importação do produto, o fabricante e o importador, devem cumprir o dever de assistência com peças e componentes.
- Tal obrigação não é “*ad eternum*”: A lei ou regulamento fixa um prazo máximo ou o juiz, na sua carência, estabelece o período razoável de exigibilidade do dever.

# Venda por Telefone ou Reembolso Postal

- Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.



# Venda por Telefone ou Reembolso Postal

- Se, ao receber o produto comprado por esse meio, o consumidor perceber que não há identificação do fabricante ou o produto não é o que foi anunciado pelo vendedor, recuse-o na hora de entrega.
- O consumidor pode fazer valer o seu direito de arrependimento no prazo de 7 dias úteis.

***Artigo 49, CDC***

- Denuncie o fato como publicidade enganosa.

***Artigo 33, 35 e 37***

# Responsabilidade do Fornecedor por Atos dos Prepostos

- O fornecedor é responsável pelos atos praticados pelos seus prepostos.
- A voz do representante, mesmo autônomo, é a voz do fornecedor e, por isso mesmo, o obriga.
- Não terá qualquer valor jurídico documento assinado pelo representante “**autônomo**” e o “**fornecedor**”, isentando este de responsabilidade civil e eventuais prejuízos causados aos consumidores.

# Descumprimento do Princípio da Vinculação

- Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:
  - a) Exigir o cumprimento forçado da obrigação;
  - b) Aceitar um outro bem de consumo equivalente;
  - c) Rescindir o contrato já firmado, cabendo-lhe, ainda, a restituição do que já pagou, monetariamente atualizado, e perdas e danos.

# Publicidade

- Publicidade é toda a informação dirigida ao público com o objetivo de promover, direta ou indiretamente, uma atividade econômica.
- **Publicidade** tem um objetivo empresarial.
- **Propaganda** visa um fim ideológico, religioso, filosófico, político ou social.
- A publicidade além de paga, identifica seu patrocinador, o que nem sempre ocorre com a propaganda.

# Publicidade

- A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente a identifique como tal.
- A publicidade só é lícita quando o consumidor puder identificá-la.
- A identificação há que ser imediata (no momento da exposição) e fácil (sem esforço ou capacitação técnica).

# Publicidade

- O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.
- **Exemplo:** Cada vez que uma escola anunciar, como uma das qualidades de seus cursos, a colocação de seus alunos no mercado de trabalho, só poderá fazê-lo quando dispuser de dados que mostrem, claramente, o nível de emprego de seus diplomados.

# Publicidade Enganosa

- É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito de natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.



# Publicidade Enganosa

- Aquelas que prometem coisas que não são cumpridas.
- Aquelas que apresentam qualidades que os produtos não têm.
- Aquelas que oferecem condições de uso, que nunca se efetivam.



# Publicidade Enganosa

- **Por comissão** – o fornecedor afirma algo capaz de induzir o consumidor em erro, ou seja, ***diz algo que não é.***
- **Por omissão** – o anunciante deixa de afirmar algo relevante e que, por isso mesmo, induz o consumidor em erro, isto é, ***deixa de dizer algo que é.***

# Publicidade Abusiva

- É abusiva, dentre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

# Publicidade Abusiva

- É abusiva a publicidade que discrimina o ser humano, sob qualquer ângulo ou pretexto.
- Discriminação de raça, sexo, preferência sexual, condição social, nacionalidade, profissão, convicções religiosas e políticas.



# Publicidade Abusiva

- A publicidade que se utiliza do medo ou superstição para persuadir o consumidor a adquirir o produto ou serviço.
- A publicidade que incita violência, seja do homem contra o homem, seja do homem contra os animais.

# Publicidade Abusiva

- O meio ambiente, modernamente, passou a integrar a esfera de preocupação dos consumidores.
- **Exemplo:** É abusivo o anúncio de uma moto-serra em que o anunciante a testa em uma área protegida ou contra uma árvore centenária.

# Publicidade Abusiva

- A publicidade que envolva criança deve merecer uma atenção especial:
- Não pode incitar diretamente a criança a comprar um produto ou serviço.
- Não deve encorajar a criança a persuadir seus pais ou qualquer outro adulto a adquirir produtos ou serviços.

# Proteção Contratual

- **Contrato** é um acordo por escrito que duas ou mais pessoas fazem. Quando se faz um contrato, são relacionados os direitos e os deveres do fornecedor e do consumidor.
- Todo contrato deve ter:
  - Letras em tamanho de fácil leitura.
  - Linguagem simples.
  - Cláusulas que limitem os direitos do consumidor bem destacadas.

# Proteção Contratual

- **Cláusulas Abusivas e Proibidas** - são aquelas que geram desvantagem ou prejuízo para o consumidor, em benefício do fornecedor.
- Essas cláusulas são nulas.
- O consumidor pode requerer ao juiz que cancele essas cláusulas do contrato.



# Proteção Contratual

- Não assine um contrato que tiver cláusulas abusivas, por exemplo:  
**Art. 51 CDC**
- Diminuir a responsabilidade do fornecedor, no caso de dano ao consumidor.
- Proibir o consumidor de devolver o produto ou receber o dinheiro de volta quando o produto ou o serviço não for de boa qualidade.
- Estabelecer obrigações para outras pessoas, além do fornecedor ou consumidor.
- O contrato é só entre o fornecedor e o consumidor.



# Proteção Contratual

- Colocar o consumidor em desvantagem exagerada.
- Obrigar somente o consumidor a apresentar prova, no caso de um processo judicial.
- Proibir o consumidor de recorrer diretamente à Justiça sem antes recorrer ao fornecedor.
- Autorizar o fornecedor a alterar o preço.

# Proteção Contratual

- Permitir ao fornecedor modificar o contrato sem a autorização do consumidor.
- Fazer o consumidor perder as prestações já pagas, no caso de não obedecer ao contrato ou quando já estiver prevista a retomada do produto.

# Concessão de Crédito ao Consumidor

- **Financiamento** - Compras à prestação, utilizando ou não os serviços de uma financeira, o fornecedor tem a obrigação de informar:
  - O preço do produto ou serviço em moeda nacional, os valores dos juros de mora e a taxa de juros do financiamento.
  - Os acréscimos previstos por lei.
  - A quantidade e a data de vencimento das prestações.
  - O total a ser pago à vista ou financiado.

# Concessão de Crédito ao Consumidor

- A multa por falta de pagamento não pode ser maior do que 2% do valor da prestação.

*Artigo 52, CDC*

- Pode-se adiantar o pagamento da dívida toda ou de parte dela, com direito à redução proporcional dos juros e outros acréscimos.

# Cobrança de Dívidas

- **Dívidas** - O Código não permite que o fornecedor, na cobrança de dívida, ameace ou faça o consumidor passar vergonha em público.
- Não permite também, que o fornecedor, sem motivo justo, cobre o consumidor no seu local de trabalho.
- É crime ameaçar, expor ao ridículo ou, injustificadamente, interferir no trabalho ou lazer do consumidor para cobrar uma dívida.
- Se o fornecedor cobrar quantia indevida, o consumidor terá direito de receber o que pagou, em dobro, com juros e correção monetária.

# Cadastro de Consumidores

- **Cadastro** - Normalmente, o consumidor, quando aluga uma casa ou faz uma compra a prazo, precisa preencher fichas com seus dados pessoais.
- Essas fichas preenchidas formam um cadastro.
- As informações que o consumidor colocar na ficha não podem ser usadas pela empresa para outras finalidades.

# Cadastro de Consumidores

- O Código, para evitar que estas informações sejam usadas para outros fins, assegura ao consumidor:
- Direito de corrigir os dados incorretos.
- A retirada das informações negativas após um período de 5 anos.



# Cadastro de Reclamações

- **Cadastro Negativo de fornecedores** - Os órgãos públicos de defesa do consumidor são obrigados, pelo Código, a ter um cadastro das reclamações feitas pelo consumidor.
- Estas reclamações são contra os maus fornecedores de produtos e serviços.

*Artigo 44, CDC*

- Esse cadastro pode ser consultado a qualquer momento pelos interessados e deverá ser publicado todo o ano.



# Forma e Lugar das Reclamações

- **Reclamações** - Muitas empresas já possuem o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, que atende às reclamações e procuram resolver o problema.
- O telefone do SAC se encontra nas embalagens dos produtos.

# Forma e Lugar das Reclamações

- Quando for reclamar conte, em detalhe, tudo o que aconteceu, para ajudar a resolver o problema.
- Leve a nota fiscal, pedidos, certificado de garantia, contrato, recibos e outros documentos que tiver.
- Depois de reclamar, guarde a prova da queixa: protocolo, código de reclamação, etc.



# Forma e Lugar das Reclamações

- Se não resolver o seu problema com o fornecedor de um produto ou serviço, procure o PROCON.
- Os Procons ajudam a resolver o problema tentando um acordo entre o fornecedor e o consumidor.

# Forma e Lugar das Reclamações

- Sempre que fizer uma reclamação, forneça seus dados pessoais (nome, telefone, endereço, etc.).
- Se não fornecer estes dados, a reclamação não poderá ser encaminhada. Reclamações anônimas não serão aceitas.
- O consumidor deve ter também os dados do fornecedor: nome, endereço e telefone.

# Forma de Mover uma Ação

- Alguns problemas de compra de produto ou pagamento de serviços têm de ser encaminhados à Justiça.
- O consumidor poderá reclamar sozinho ou em grupo, no caso de várias pessoas terem o mesmo problema.
- Se só uma foi prejudicada, procure a assistência jurídica gratuita, no caso de não poder pagar.
- Se puder pagar, procure um advogado de confiança.

# Referências Bibliográficas

- LUCCA, Newton de - **Direito do consumidor**. São Paulo: Quartier Latin, 2006.
- MIRANDA, Maria Bernadete. **Curso teórico e prático de direito empresarial**. Rio de Janeiro: GZ, 2010.
- RIZZATO NUNES, Luiz Antonio. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2009.

# ***Muito Obrigada pela atenção!***

- “O ***consumidor*** é o elo mais fraco da economia: e nenhuma corrente pode ser mais forte do que o seu elo ...”

Pense nisso!

***Henry Ford***