

Lição 2 - Direito das Relações de Consumo/ Direito do Consumidor

O Direito das Relações de Consumo trata de relações bilaterais, de cunho econômico, em que predomina a responsabilidade objetiva do fornecedor e a inversão do ônus da prova, quando o fornecedor apresenta provas de que as reclamações do consumidor não procedem. O consumidor, por ser a parte mais fraca na relação, por lei, tem o direito de reclamar pela má-prestação de serviços, por defeitos dos produtos comprados e por prejuízos morais e materiais decorrentes de acidentes de uso do bem adquirido.

Ao término desta lição, você deverá ser capaz de:

- a) como prestador de serviços, ficaráser capacitado para cumprir seus deveres de fornecedor;
- b) fazer valer seus direitos de consumidor;
- c) identificar uma relação de consumo.

1. Definição

O Direito das Relações de Consumo é o ramo do Direito que disciplina as relações de consumo entre consumidor, fornecedor e fabricante. As fontes são para todos os ramos de Direito.

A legislação mencionada não está diretamente envolvida com o Direito do Consumidor. Torna o material extenso e sem funcionalidade.

Atualmente, são muitos os órgãos que cuidam do Direito do Consumidor e depende da sua regionalidade.

2. Fornecedor

O fornecedor é o fabricante, produtor, importador, comerciante, empresário, prestador de serviço. É a pessoa física ou jurídica que fornece bens ou presta serviços, a título oneroso, isto é, mediante contraprestação pecuniária, que é o pagamento. O fornecedor é considerado pelo Código de Defesa do Consumidor a parte mais forte da relação de consumo. Subentende-se que tenha todas as informações técnicas, comerciais e jurídicas sobre o produto ou serviço com que trabalha e tem a obrigação de transmiti-las ao consumidor.

O fornecedor tem o dever de colocar no mercado serviços e produtos de qualidade, sempre atento à preservação da saúde e da segurança psíquica e física dos consumidores. Definido pelo dispositivo legal abaixo, não os Tribunais.

Nota Jurídica

Segundo o art. 3º, do Código de Defesa do Consumidor:

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

Os produtos devem ser testados para serem aprovados pelo órgão competente, o que não exclui a responsabilidade civil e criminal do fornecedor e do fabricante por eventuais acidentes e defeitos.

Os serviços devem ser prestados com honestidade, qualidade e segurança. O prestador deve observar não apenas o lucro, mas principalmente os reflexos e a importância de seu trabalho para o consumidor. Exemplo: um médico tem a obrigação de utilizar seus conhecimentos para fazer o melhor pela saúde de seu paciente, não medindo esforços para isso.

3. Consumidor

Segundo o Código de Defesa do Consumidor, artigo 2º:

Nota Jurídica

“Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.”

O consumidor é aquele que compra bens ou utiliza informação ou serviços em benefício próprio, ou de terceiros, como familiares, empregados, amigos etc.; fornecidos por empresários ou comerciantes durante sua atividade profissional.

O consumidor é a parte mais frágil na relação de consumo, pois o prestador de serviços tem aparato jurídico, por exemplo: se você está comprando um eletrodoméstico financiado em uma grande rede comercial, precisará assinar um contrato de financiamento e receberá um carnê das prestações. O lojista teve assessoria jurídica e financeira para efetuar o contrato e a aprovação do financiamento. Como vendedor do eletrodoméstico tem todas as informações sobre ele e tem o fabricante como aliado. Já o consumidor, presume-se leigo em termos de financiamento, tanto no que tange às melhores taxas de mercado quanto à parte jurídica contratual, sendo utilizador do eletrodoméstico e não técnico. A lei protege seus direitos contra eventuais abusos do fabricante e dos fornecedores.

São tidos como consumidores as pessoas físicas – indivíduos – e as pessoas jurídicas – sociedades, fundações, associações etc. – que adquiram qualquer bem ou serviço como destinatários finais. Por exemplo: se uma concessionária adquire veículos para integrar seu ativo fixo – patrimônio da empresa – é considerada consumidora nessa relação jurídica, porém se adquirir os veículos para revendê-los não será mais consumidora, mas intermediária entre

a fábrica e o destinatário final. No momento em que vender o veículo para o cliente, a concessionária será considerada fornecedora e responderá junto com o fabricante por eventuais defeitos e problemas técnicos do bem.

4. Produto

Produto é todo bem móvel ou imóvel, material – exemplo: carro – ou imaterial adquirido pelo consumidor mediante remuneração do fornecedor.

5. Serviços

Toda atividade profissional mercantil fornecida a título oneroso aos consumidores, como serviços bancários, de advocacia, conserto de um aparelho eletrodoméstico, fornecimento de luz, entre outros.

6. Recall

Segundo o artigo 10, do Código de Defesa do Consumidor, se um fabricante, após colocar um determinado produto em circulação no mercado, descobre que ele apresenta defeito, a lei o obriga a noticiar esse fato aos consumidores pelos meios de comunicação.

Pelo recall, o fabricante chama de volta para si os produtos defeituosos. Um exemplo é o das fábricas de veículos automotores que convocam por meios de comunicação todos que comprem determinado modelo para efetuarem a troca de certas peças, gratuitamente e com urgência.

O fabricante ou fornecedor fica responsável por divulgar a existência de produto defeituoso no mercado, reparando todos os danos sofridos pelos consumidores que já tiverem utilizado a mercadoria. Devem comunicar às autoridades sob pena de responsabilidade criminal com pena privativa de liberdade, que varia entre 6 meses e 2 anos de prisão.

Atenção!

“Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.”

7. Prazos para Reclamação

Conforme o artigo 26, do Código de Defesa do Consumidor, o prazo para o consumidor reclamar de vícios aparentes ou defeitos fáceis de detectar acaba em 30 dias para produtos e serviços perecíveis – somado ao prazo de garantia, quando houver.

O prazo para o consumidor reclamar sobre vícios ocultos é de 90 dias da constatação do problema. O prazo por danos causados por produto ou serviço defeituoso, acaba em cinco anos, contado a partir da ciência do dano e de sua autoria.

SEÇÃO IV DA DECADÊNCIA E DA PRESCRIÇÃO

Art. 26 - O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - 30 (trinta) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto não duráveis;

II - 90 (noventa) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto duráveis.

§ 1º - Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º - Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado.)

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º - Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Art. 27 - Prescreve em 5 (cinco) anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

8. Direitos Básicos do Consumidor

Atenção!

O prazo de 7 (sete) dias para se arrepender de compras também se aplica para as compras feitas pela internet.

O Código de Defesa do Consumidor é um sistema de normas e princípios para a guarda do consumidor, o sujeito de direitos, grupo vulnerável da relação de consumo, criando mecanismos para a proteção desses direitos. O artigo 6º, do Código de Defesa do Consumidor estabelece todos os direitos básicos necessários para que o consumidor conviva no mercado de consumo com dignidade e igualdade. Dispõe o artigo 6º:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

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;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

O Código de Defesa do Consumidor, no inciso I, do artigo 6º, assegurou o direito mais básico e mais importante dos direitos dos consumidores, que é preocupação com a preservação da saúde, da vida e da segurança deles, pois muitos produtos ou serviços, ofertados no mercado de consumo, são perigosos e danosos para a vida dos consumidores.

O Código desenvolveu esse tema nos artigos 8º e 17, proibindo os fornecedores a colocarem produtos que causem riscos aos consumidores. O artigo 8º refere que “os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito”. O artigo confirma a preocupação do legislador em proteger a segurança do consumidor, no caso ampliando a definição de consumidor, o artigo 17, do Código de Defesa do Consumidor, que enuncia “para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento”.

9. Princípios Básicos do Direito do Consumidor

9.1 Princípio da Isonomia ou Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor

Os desiguais devem ser tratados de forma desigual pela lei. Como o consumidor é o polo frágil da relação de consumo, deve ser tratado pela lei de forma protetiva, prevalecendo sempre as normas e as interpretações que lhe forem mais favoráveis.

Ponto-chave

- a) Um contrato de prestação de serviço ou de compra e venda, em uma relação de consumo, deve ser interpretado sempre da forma mais favorável ao consumidor.
- b) Em razão da vulnerabilidade do consumidor, nas ações que envolvem direito do consumidor, o juiz poderá determinar que o fornecedor ou fabricante faça prova de que agiu conforme a lei.

9.2 Princípio da Boa-fé

Esse princípio significa que as partes, ao negociarem ou contratarem, devem agir com lealdade, sinceridade, seriedade, honestidade e transparência. O fornecedor não deve buscar o lucro fácil em prejuízo do consumidor.

Baseado nesse princípio, o Código de Defesa do Consumidor, no seu artigo 6º, VIII, estabelece a inversão do ônus da prova em favor do consumidor e, no artigo 53, dispõe que são nulas todas as cláusulas que estipulem que o consumidor perderá todas as parcelas já pagas em prol do fornecedor, nos contratos de compra e venda de imóveis ou nos de compra de bens móveis financiados.

9.3 Princípio da Equidade

Esse princípio estabelece um equilíbrio nas relações de consumo, entre o fornecedor e o consumidor, de forma que nenhuma das partes seja cobrada mais que a outra.

9.4 Princípio da Transparência

Significa que, ao celebrar um contato com o empresário para compra de mercadorias, aluguel de algum bem móvel ou imóvel ou recebimento de serviços, todas as condições, as obrigações e os direitos contratuais devem ser esclarecidos ao consumidor, inclusive nos contratos de adesão deve aparecer em negrito e com destaque as cláusulas penais e as limitativas de direitos do consumidor.

10. Infrações e Sanções

O Código de Defesa do Consumidor destinou o Título II, do art. 61 ao art. 80, às “Infrações Penais”. Dentre as principais infrações podemos citar:

- **Publicidade enganosa ou abusiva:** publicidade enganosa é a que induz o consumidor ao erro criando diante falsas expectativas e crenças sobre o produto ou serviço anunciado. Publicidade abusiva agride os valores socioculturais da época, por exemplo: propaganda discriminatória, preconceituosa ou lesiva ao meio ambiente. Configura o crime do artigo 67, do Código de Defesa do Consumidor, cuja sanção consiste em detenção de 3 meses a 1 ano, além de multa e do dever de reparar os danos civis – art. 186 e 927, do Código Civil.

- **Omissão de dados sobre a periculosidade ou nocividade dos produtos** em embalagens, rótulos ou recipientes das mercadorias – art. 63. Pena de 6 meses a 2 anos e multa. Também incorre nesse crime e com a mesma pena o prestador de serviço que não comunicar os riscos e a periculosidade do serviço a ser prestado ao cliente – antes de iniciar sua execução. No caso de omissão culposa, em que o próprio fornecedor desconhecia o risco ou perigo, a pena será reduzida, variando de um a 6 meses de detenção ou multa.
- **Deixar de efetuar o recall** e comunicar às autoridades sobre a descoberta da periculosidade do produto colocado em circulação no mercado. Pena de detenção de 6 meses a 2 anos e multa.
- **Executar serviços de alta periculosidade** em desacordo com as normas de segurança, expondo a si, a terceiros e à coletividade a risco de vida ou de saúde. Pena de detenção de 6 meses a 2 anos e multa.
- **Utilizar peças ou componentes usados sem a autorização expressa do consumidor.** Pena de detenção de 3 meses a um ano.
- **Efetuar a cobrança de dívida mediante ameaça, coação** ou utilização de meios e linguagem que cause constrangimento físico ou moral ao consumidor. Pena de detenção de 3 meses a um ano e multa.

Conhecer o Direito das Relações de Consumo é muito importante para qualquer profissional. É preciso conhecer os direitos dos consumidores e os deveres que todo prestador de serviço, fornecedor e fabricante tem para que haja sucesso profissional.

Exercícios Propostos

1. Conceitue Direito das Relações de Consumo.

2. A Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Novo Código Civil, a Lei de Ação Civil Pública e o Decreto nº 2.181/97 são normas que visam a assegurar os direitos do consumidor.

() Verdadeiro

() Falso

3. Associe as duas colunas, relacionando o princípio do Direito do Consumidor com a sua definição:

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor</p> <p>2. Princípio da Boa-fé</p> <p>3. Princípio da Equidade</p> <p>4. Princípio da Transparência</p> | <p>() As partes, ao negociarem ou contratarem, devem agir sempre com lealdade, sinceridade, seriedade, honestidade e transparência.</p> <p>() Visa a estabelecer um equilíbrio nas relações de consumo, entre o fornecedor e o consumidor.</p> <p>() Estabelece que todas as condições, as obrigações e os direitos contratuais devem ser esclarecidos ao consumidor.</p> <p>() Sendo o consumidor o polo frágil da relação de consumo, deve ser tratado pela lei de forma protetiva.</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

A sequência correta dessa associação é:

- () a) (1), (2), (3), (4).
- () b) (2), (3), (4), (1).
- () c) (3), (4), (2), (1).
- () d) (4), (2), (3), (1).
- () e) (4), (3), (2), (1).

4. Conforme o artigo 26, do Código de Defesa do Consumidor, o prazo para o consumidor reclamar de vícios aparentes ou defeitos fáceis de detectar acaba em _____ para produtos e serviços perecíveis. O prazo para bens e serviços duráveis é de _____. O prazo para arrependimento de compras feitas pela internet é de _____.

Assinale a sequência que preenche as lacunas de forma correta:

- () a) 30 dias, 60 dias, 15 dias.
- () b) 90 dias, 90 dias, 7 dias.
- () c) 30 dias, 90 dias, 7 dias.
- () d) 5 anos, 7 dias, 30 dias.
- () e) 90 dias, 5 anos, 15 dias.

5. Leia as assertivas abaixo e assinale a alternativa correta:

- I. A propaganda enganosa não configura prática abusiva.
- II. Os contratos devem ser interpretados favoravelmente aos consumidores.
- III. O consumidor tem o direito à informação adequada sobre os produtos e serviços que recebe.
- IV. Fabricantes e fornecedores não precisam observar normas de segurança.

São corretas as assertivas:

- () a) I e IV.
- () b) II e IV.
- () c) II e III.
- () d) III e IV.
- () e) I e II.