



RESUMO

O presente artigo vem demonstrar pontos básicos no código de defesa do consumidor, como sua proteção e vulnerabilidades, entrando apenas nas questões centrais, como hipossuficiência, responsabilidade objetiva, das indenizações, cobrança de dividas, fazendo uma breve análise das políticas nacionais da relação de consumo, trazendo citações do código, da constituição, do código civil e de documentos da secretaria nacional do consumidor.

ABSTRACT

This article aims to demonstrate the main points, usually necessary for a good understanding of how consumer relations develops and intends to show protectionism and consumer vulnerability, showing through the articles of the Code, through the Federal Constitution and the Civil Code , Besides citations and official document of the National Secretariat of the Consumer.

PALAVRAS-CHAVE:

Protecionismo. Hipossufisiência. Responsabilidade Objetiva



INTRODUÇÃO

A constituição traz no seu rol de garantias e direitos fundamentais a defesa do consumidor: XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor; é nesse sentido, baseado nos princípios constitucionais da defesa do consumidor, da igualdade nas relações de consumo que dois anos após a constituição ser promulgada, o legislador compilou o Código de Defesa do Consumidor, sancionado pela lei 8078/90.

Segundo o CDC, Consumidor é todo aquele que adquire ou utiliza algum produto. O código de defesa do consumidor¹ pode se considerar recente e moderno, enquanto defesa do consumidor, deixando o Brasil na vanguarda da defesa dos direitos do consumidor.

A todo momento praticamos atos relações de consumo, seja ao adquirir um produto no supermercado, ou ao comprar uma sacola ou pagar um taxi. O código do consumidor(lei 8078/90) vem definir as partes de uma relação de consumo, o consumidor, podendo ele ser o destinatário final do serviço ou produto, ou equiparado:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

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

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

¹ Criado em 1990.



Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

O código se torna repetitivo quanto as definições do que vem a ser consumidor. Entende-se que o legislador não quis deixar dúvidas acerca de tal definição, trazendo o conceito de equiparação do consumidor, ou seja, não só aquele que participa da relação mas também aquele que intervém e são expostas nela.

Art. 3º 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.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º 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.

É percebido que através do que descreve o código(lei 8078/90) são feitas algumas considerações, como um rol maior de fornecedores sendo ele tanto pessoa física como jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, enquanto o consumidor, mesmo sendo equiparado é um só, ou seja, aquele que adquire o produto ou serviço. Aqui o Código nos traz também a definição do que seja produto ou serviço. Nesse sentido o legislador procurou ser bem explícito quanto ao protecionismo dado ao consumidor , e traz uma característica importante nessa relação: hipossuficiência e inversão do ônus da prova. Podemos dizer que o código é protecionista em relação ao consumidor. A definição de hipossuficiência implica dizer que estamos falando da "parte mais fraca", sendo assim



existe uma lógica intrínseca no pedido do art. 6 quando falamos em inversão do ônus da prova, onde o lado mais forte, implicitamente, é o fornecedor.

2- POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Dispõe sobre a vulnerabilidade do consumidor, buscando uma equalização nas relações de consumo, Lei 8078/90.

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170,



da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo. o fornecedor tem que recorrer ao código civil para ter o seu direito garantido, mas o consumidor tem um código de leis em seu favor que vai desde a definição de quem seja o consumidor até os meios processuais de garantias, passando pelos crimes de relação de consumo.

"O CDC incide somente sobre as relações de consumo, ou seja, quando de um lado figura o consumidor (ou quem lhe seja equiparado) e de outro o fornecedor, tendo como objeto a aquisição de um produto ou a utilização de um serviço... Importante observar que o CDC considera o consumidor como a parte vulnerável nas relações de consumo, proporcionando um tratamento desigual para partes desiguais em perfeita consonância com as garantias fundamentais do cidadão, viabilizando os princípios constitucionais da



ordem econômica de que trata o artigo 170 da Constituição Federal de 1988 e da expressa previsão contida no artigo 48 do ADCT da Carta Magna.”Laginski ²

3 - RESPONSABILIDADE OBJETIVA

“§ único do Art. 927 do CC. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”

"Art. 14 do CDC. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

A culpa resulta da negligência, imprudência ou imperícia, tornado o agente autor ativo do ato lesivo. A Responsabilidade objetiva não exige o consumidor de responder por qualquer dano ou ato praticado por sua conta e risco, lesionando o produto ou prejudicando o serviço prestado. Dispõe sobre isso § 3º do Art12 do CDC:

O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

A única exceção da responsabilidade objetiva é a do profissional liberal,§4 Art.14, onde o consumidor terá

² <<http://laginski.adv.br/artigos.html>> acessado em 26 de novembro de 2016



que provar a negligência, imprudência ou imperícia do agente.

O Código ainda perpassa pelos direitos básicos do consumidor, trazendo garantias constitucionais totalmente protecionistas ao consumidor, como o direito a proteção à vida, educação, informação, dentre outras que constituem o rol de direitos básicos do consumidor. Ainda tratando de temas como proteção e segurança do consumidor, vedando a colocação no mercado produto nocivo ou de alta periculosidade (Art.10 CDC).

Só então o CDC entra na responsabilidade pelo fato do produto ou serviço. Em se tratando do fato do produto ou serviço o código tem como cerne a questão da incolumidade do consumidor e traz a diferença entre defeito e vício, quando o código fala de defeito, ele está tratando da segurança do consumidor, com relação a sua condição física, e quando se trata de vício lá no ART. 14, o Código se refere ao produto ou serviço adquirido, quanto aos problemas apresentados na sua execução ou apresentação

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação.

Art 14§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;



II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Aqui o Código traz à tona a responsabilidade solidária, onde os fornecedores respondem solidariamente, ou seja também participam do polo passivo no direito de ação do consumidor.

O CDC resolve a questão da seguinte maneira:

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;



FESP
FACULDADES

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.



No entanto, conforme disciplinado no art. 13 do CDC: “O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando: I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados; II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador; III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis” e no seu parágrafo único - Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso”. Em suma, sempre que ocorrer uma das hipóteses do art. 13, a responsabilidade do comerciante será solidária à dos demais fornecedores. Passamos a analisar cada uma dessas possibilidades.

A primeira hipótese de responsabilidade do comerciante (art. 13, I) decorre de venda do que a doutrina tem chamado de produto anônimo, ou seja, quando não há qualquer identificação do fabricante, produtor, construtor ou importador do bem. A norma jurídica tem por efeito secundário a sugestão ao comerciante de evitar a comercialização de bens sem identificação do produtor, construtor, importador ou fabricante.

A segunda hipótese de responsabilidade do comerciante, prevista no inciso II, do art. 13, aproxima-se da anterior. Ocorre quando a identificação do fabricante, produtor, construtor ou importador não é clara.

Por fim, a última hipótese (inciso III do art. 13) tem relevância especial para os estabelecimentos que comercializam alimentos (açougues, restaurantes, quitandas). Produto



perecível é aquele que necessita de conservação especial, quando não suficientes as condições ambientais normais. solidária à dos demais fornecedores” .³ Vale ressaltar aqui a solidariedade dos fornecedores do produto ou serviço, onde todos participam do polo ativo da demanda judicial.

Na seção III do Código se fala da publicidade, onde a publicidade tem que ser de fácil entendimento não podendo ser enganosa nem sua prática abusiva, mas percebemos hoje, principalmente, fazendo aqui uma correlação com os contratos de adesão que permeiam as relações de consumo, principalmente na área de serviços, que isso não acontece. O que podemos perceber é que as nuances desses contratos são geralmente escritas em letras minúsculas, além de conter uma vasta quantidade de informações que acabam prejudicando o entendimento do consumidor. Ainda dentro desta correlação, podemos perceber que toda relação de consumo gera um contrato, conseqüentemente uma

A responsabilidade do comerciante, nesses casos, não exclui a responsabilidade solidária dos demais fornecedores (fabricante, produtor, construtor, importador) pelos danos causados aos consumidores.

“Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC (Nota Técnica no 287/2006- CGAJ/DPDC, de 28 de agosto de 2006: A responsabilidade do comerciante, nas hipóteses de serem causados danos aos consumidores, só será caracterizada caso ocorra uma das hipóteses previstas no art. 13 do CDC, quais sejam: I – o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados; II – o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtos, construtor ou importador; III – (o



comerciante) não conservar adequadamente os produtos perecíveis. No entanto, sempre que ocorrer uma das hipóteses previstas do art. 13, a responsabilidade do comerciante ser obrigação, seja ela de dar, fazer, não-fazer, implicando em um entrelaçamento de códigos dentro do nosso ordenamento jurídico.

JURISPRUDÊNCIA TEMÁTICA

das INDENIZAÇÕES:

Ao contrário do que ocorre com a responsabilidade pelo vício do produto – em que há solidariedade expressa entre toda a cadeia de fornecedores (arts. 18 e 29), na responsabilidade decorrente de defeito do produto, o dever de reparar é, em princípio, do fabricante, produtor, construtor ou importador (art. 12). (STJ - REsp 63981 / SP ; RECURSO ESPECIAL 1995/0018349-8 / Recurso Especial 1288008/MG – 2011/0248142-920 / Recurso Especial 1281742/SP – 2011/0216228-221 / Recurso Especial 762075/DF - 2005/0099622-822 / Recurso Especial 1220998 – 2010/0194749-423 / Recurso Especial 1157605/SP – 2009/001365-124).

4- DA COBRANÇA DE DÍVIDAS

Até o momento da cobrança de dívida o consumidor será protegido, não podendo ser constrangido:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

O consumidor só poderá ter seu nome mantido em banco de dados por cinco anos, isso não quer dizer que ele esteja quite com a dívida, só que o seu cadastro será retirado do banco de dados. Importante lembrar que o Código Civil disciplina essa matéria:



Art 206 § 5º Em cinco anos:

I - a pretensão de cobrança de dívidas líquidas constantes de instrumento público ou particular;

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Código de Defesa do Consumidor veio para proteger o consumidor mediante sua vulnerabilidade, seja ela técnica, financeira ou jurídica. Compilado há mais de 25 anos, ainda continua na vanguarda dos direitos do consumidor, tornando-se um instrumento ágil e eficaz na proteção dos direitos básicos do consumidor. Ainda há muito trabalho a ser feito dentro da política nacional das relações de consumo, mas por enquanto temos acesso aos procons e a secretaria nacional do consumidor, além dos juzizados especiais e da jurisdição estatal.



REFERÊNCIAS

BESSA, MOURA, Manual de direito do consumidor. Brasília: ed. Brasília, 2014. 290p.

CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988

CÓDIGO CIVIL BRASILEIRO de 2002.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, lei 8078/90.

<<http://laginski.adv.br/artigos.html>> acessado em 26 de novembro de 2016