

INTRODUÇÃO AO DIREITO DO CONSUMIDOR



ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO DO CURSO	4
Introdução ao Direito do Consumidor	4
2. HARMONIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E INFORMAÇÃO NO DIREITO DO CONSUMIDOR	7
3. CONCEITO DE CONSUMIDOR	10
4. CONCEITO DE FORNECEDOR	13
5. CONTRATO DE CONSUMO	15
6. RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR..	17
7. ANÁLISE JURISPRUDENCIAL DA RESPONSABILIDADE SOBRE FATO DO PRODUTO E SERVIÇO	20
8. VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO	24
9. JURISPRUDÊNCIA ACERCA DE VÍCIOS DE PRODUTOS E DE SERVIÇOS..	27
Responsabilidade Objetiva.....	27
Direito do Fornecedor de Sanar os Vícios do Produto.....	27
Solidariedade por Vício do Produto	27
Solidariedade por Vício do Serviço.....	28
Vício Oculto	28
10. EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR	30
11. PRESCRIÇÃO E DECADÊNCIA NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	33
12. DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA	37
13. ATIVIDADES COMERCIAIS NA INTERNET – PROTEÇÃO DE DADOS E PUBLICIDADE COMPORTAMENTAL	40
14. ASPECTOS DAS RELAÇÕES DIGITAIS	44

ÍNDICE

15. COMÉRCIO ELETRÔNICO 47

16. PUBLICIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO 51

The background features a repeating pattern of white line-art icons within hexagonal shapes. The icons include a classical building facade, a person in a suit, a scale of justice, a handshake, a gavel, a shield, a briefcase, a person at a desk, and a group of people at a table.

1

APRESENTAÇÃO DO CURSO

1. Apresentação do Curso

O curso de introdução ao direito do consumidor envolverá os temas: princípios do direito do consumidor; o direito do consumidor como sistema; comércio eletrônico; relações de consumo na internet, e prescrição e decadência, de forma a traçar um panorama geral da legislação envolvendo o tema, respondendo-se como se dão as relações de consumo e quais são as proteções que atendem a esse tipo de relação jurídica.

Introdução ao Direito do Consumidor

O direito do consumidor está elevado à condição de direito fundamental por força do inciso XXXII do art. 5º, CF: “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. A constitucionalização do tema é de evidente necessidade devido à desproporção de forças entre o consumidor e o fornecedor, seja por sua capacidade econômica seja por seu conhecimento técnico, de forma que o primeiro encontra-se em situação de vulnerabilidade e hipossuficiência em relação ao segundo.

Fala-se em eficácia vertical dos direitos fundamentais uma vez que, por se tratarem de direitos de ordem hierárquica superior, devem estar contidos em um patamar mínimo de direitos essenciais a serem observados pela Administração Pública ao lidar com o administrado. Em relação ao direito do consumidor, sendo um sistema especial, sua eficácia é denominada horizontal, isso porque não há uma hierarquia como ocorre entre Estado e cidadão, apesar do desnível também presente nessa relação.

Não obstante a importância da criação de medidas que protejam o consumidor pelo Poder Público, deve-se cuidar para que não se torne direito público aquilo que na verdade trata-se de direito privado.

Ainda no âmbito da Constituição Federal, o art. 170 da Carta Magna também interessa ao estudo da matéria:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

[...]

- IV - livre concorrência;
- V - defesa do consumidor;

[...]

Isso implica que sempre que for ser tomada qualquer medida em relação à ordem econômica, deve-se aplicar a defesa do consumidor como dispositivo fundamental. Da mesma forma, a livre concorrência é balizada pela vedação à disponibilização de produtos e serviços pelo fornecedor que representem qualquer risco ou dano ao consumidor.

Nesse sentido foi o julgamento do RE 351750/RJ pelo STF, no qual estabeleceu-se que a defesa do consumidor abrange toda a matéria constitucional referente à atividade econômica:

RECURSO EXTRAORDINÁRIO. DANOS MORAIS DECORRENTES DE ATRASO OCORRIDO EM VOO INTERNACIONAL. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. MATÉRIA INFRACONSTITUCIONAL. NÃO CONHECIMENTO.

- 1.** O princípio da defesa do consumidor se aplica a todo o capítulo constitucional da atividade econômica.
- 2.** Afastam-se as normas especiais do Código Brasileiro da Aeronáutica e da Convenção de Varsóvia quando implicarem retrocesso social ou vilipêndio aos direitos assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor.
- 3.** Não cabe discutir, na instância extraordinária, sobre a correta aplicação do Código de Defesa do Consumidor ou sobre a incidência, no caso concreto, de específicas normas de consumo veiculadas em legislação especial sobre o transporte aéreo internacional. Ofensa indireta à Constituição de República.
- 4.** Recurso não conhecido.

Ainda, no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, o art. 48 traz a seguinte disposição: “O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor”. O prazo não foi cumprido, o Código de Defesa do Consumidor foi promulgado apenas em 1990, mas, mesmo assim, é referência internacional na matéria. A opção foi pela edição de um diploma consumerista único, em detrimento de leis esparsas que regulassem o tema, decisão que foi exaltada pela doutrina, pois traria coerência e homogeneidade a esse ramo do direito, possibilitando sua autonomia, além de simplificar e tornar mais claro o regramento da matéria, favorecendo o destinatário e o aplicador da norma.

2

HARMONIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E INFORMAÇÃO NO DIREITO DO CONSUMIDOR

2. Harmonização, Educação e Informação no Direito do Consumidor

A harmonização, educação e informação são importantes elementos auxiliares à consecução dos objetivos constitucionais no que tange à defesa do consumidor.

A harmonização está presente no **art. 4º, inciso III do CDC**:

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:

[...]

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;

[...]

O que o artigo pretende é normatizar de forma positiva a necessidade de se equilibrarem as relações entre consumidores e fornecedores, não apenas pelo favorecimento do consumidor, mas, antes, pelo estabelecimento de um equilíbrio entre as partes por meio da proteção ao vulnerável, que é o consumidor, e da manutenção da atividade do fornecedor e sua boa-fé, assim propiciando a boa evolução do mercado de consumo, do sistema financeiro e da sociedade como um todo, de forma a proteger concomitantemente o consumidor e a livre iniciativa, harmonizando-se a dinâmica entre esses dois fatores e combatendo radicalismos em favor de qualquer dos lados.

Quanto à educação para o consumo, sendo a proteção do direito do consumidor preocupação constitucional de primeira ordem, diversas medidas foram tomadas para realizar esse objetivo. Foi criado o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que alia PROCONs, Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacias de Defesa do Consumidor, Juizados Especiais Cíveis e Organizações Cíveis de Defesa do Consumidor atuando de forma articulada e integrada junto à Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON). Muitas dessas instituições empreendem programas de conscientização do consumidor acerca de seus direitos e deveres no equilíbrio das relações de consumo. Um exemplo seriam as ações educativas tomadas pelos PROCONs todos anos no dia do consumidor (15 de março), ou ainda as cartilhas disponibilizadas nos sites dessas instituições.

A informação ao consumidor, por sua vez, é um desdobramento do princípio da transparência, e está atrelada à necessidade de cientificar o consumidor das condições do contrato que está assumindo, assim como do produto ou serviço que está a obter. Pela

própria natureza da relação de consumerista, o consumidor encontra-se em situação de vulnerabilidade que se manifesta em três âmbitos -técnico, jurídico e econômico-, por não possuir o conhecimento técnico suficiente para entender o que está adquirindo, na maior parte das situações; não participar, na maior parte dos casos, da discussão e formação do contrato que firma, recebendo-o já completo, caracterizando-se uma oferta unilateral do fornecedor que será apenas aquiescida ou não pelo consumidor, e pela maior gama de recursos que o fornecedor tem à disposição para fazer valer seus interesses, em razão de sua capacidade econômica comumente mais expressiva que aquela do consumidor.

Diante desse cenário, a informação ao consumidor constitui princípio fundamental das relações de consumo no CDC, enunciada em seu art. 46:

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

É, portanto, mandamental que o fornecedor informe de maneira clara e inteligível tudo aquilo que seja relevante em relação ao produto ou serviço que ele está disponibilizando. Cabe ao Estado a fiscalização das atividades de consumo, a fim de efetivar-se esse dever, coibindo a propaganda enganosa e abusiva que desvia o consumidor da realidade e outras práticas que podem induzir o consumidor a erro ou causar-lhe qualquer dano.

3

CONCEITO DE CONSUMIDOR

OPS....

Você está sem permissão para ver o conteúdo integral deste ebook.

Que tal assinar um dos nossos planos?

VER TODOS OS PLANOS

Introdução ao Direito do Consumidor



www.trilhante.com.br

