



Andrea Nogueira Pereira

Direito do Consumidor



Direito do Consumidor

Andrea Nogueira Pereira

Direito do Consumidor



itb INSTITUTO
TECNOLÓGICO
BRASILEIRO

Natal/RN
2015



presidente
PROF. PAULO DE PAULA

diretor geral
PROF. EDUARDO BENEVIDES

diretora acadêmica
PROFA. LEIDEANA BACURAU

diretora de produção de projeto
PROFA. JUREMA DANTAS

FICHA TÉCNICA

gestão de produção de materiais didáticos
PROFA. LEIDEANA BACURAU

coordenação de design instrucional
PROFA. ANDRÉA CÉSAR PEDROSA

projeto gráfico
ADAUTO HARLEY SILVA

diagramação
MAURIFRAN GALVÃO

designer instrucional
ÍRIS NUNES

revisão de língua portuguesa
FERNANDO PAULO DE FARIAS NETO

revisão das normas da ABNT
LUÍS CAVALCANTE FONSECA JÚNIOR

ilustração
RAFAEL EUFRÁSIO DE OLIVEIRA

Catálogo da Publicação na Fonte (CIP).

Ficha Catalográfica elaborada por Luís Cavalcante Fonseca Júnior - CRB 15/726.

P436d Pereira, Andrea Nogueira.
Direito do consumidor / Andrea Nogueira Pereira ;
edição e revisão do Instituto Tecnológico Brasileiro (ITB). –
Natal, RN : 2015.
98 p. : il. color.

ISBN 978-85-68100-51-6
Inclui referências

1. Direito do consumidor. 2. Relação de consumo.
3. Código de Defesa do Consumidor. I. Instituto Tecnológico
Brasileiro. II. Título.

RN/ITB/LCFJ

CDU 347.451.031

“A justiça sustenta numa das mãos a balança que pesa o direito, e na outra, a espada de que se serve para defendê-lo. A espada sem a balança é a força brutal; a balança sem a espada é a impotência do direito.”

(Rudolf Von Ihering)

Índice iconográfico



Atividades



Vocabulário



Importante



Mídias



Curiosidade



Querendo mais



Você conhece?



Internet



Diálogos

O material didático do Sistema de Aprendizado **itb** propõe ao aluno uma linguagem objetiva, simples e interativa. Deseja “conversar” diretamente, dialogar e interagir, garantir o suporte para o estudante percorrer os passos necessários a sua aprendizagem. Os ícones são disponibilizados como ferramentas de apoio que direcionam o foco, identificando o tipo de atividade ou material de estudo. Observe-os na descrição a seguir:

Curiosidade – Texto para além da aula, explorando um assunto abordado. São pitadas de conhecimento a mais que o professor pode proporcionar ao aluno.

Importante! – Destaque dado a uma parte do conteúdo ou a um conceito estudado, que seja considerado muito relevante.

Querendo mais – Indicação de uma leitura fora do material de estudo. Vem ao final da competência, antes do resumo.

Vocabulário – Texto explicativo, normalmente curto, sobre novos termos que são apresentados no decorrer do estudo.

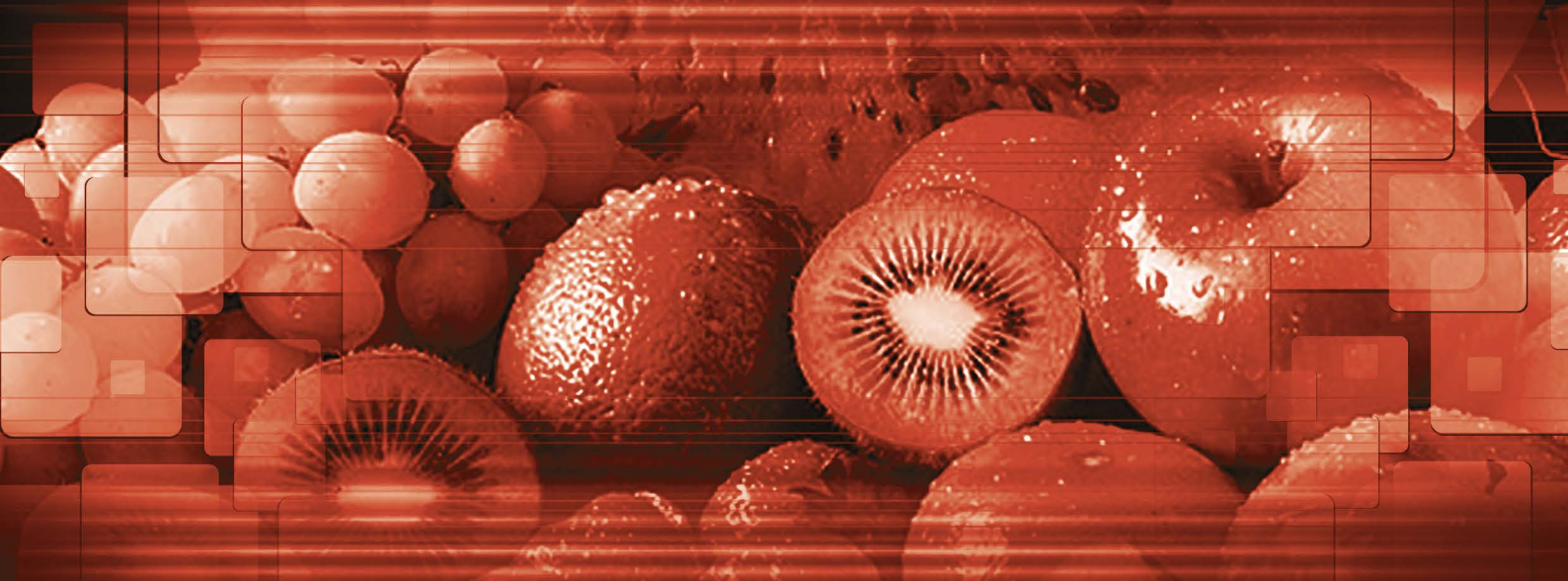
Você conhece? – Foto e biografia de uma personalidade conhecida pelas suas obras relacionadas ao objeto de estudo.

Atividade – Resumo do conteúdo praticado na competência em forma de exercício. Pode ser apresentado ao final ou ao longo do texto.

Mídias – Contém material de estudo auxiliar e sugestões de filmes, entrevistas, artigos, *podcast* e outros, podendo ser de diversas mídias: vídeo, áudio, texto, nuvem.

Internet – Citação de conteúdo exibido na Internet: *sites*, *blogs*, redes sociais.

Diálogos – Convite para discussão de assunto pelo *chat* do ambiente virtual ou redes sociais.



Sumário

Apresentação institucional	09
Palavra do professor autor	11
Apresentação das competências	13

Competência 01

Identificar a relação de consumo e a vulnerabilidade do consumidor	17
Produto	18
Serviço	19
Consumidor	21
Fornecedor	23
A relação de consumo	24
A vulnerabilidade do consumidor	25
Resumo	27
Autoavaliação	27

Competência 02

Reconhecer o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor	31
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor	31
PROCON	33
Juizados Especiais Cíveis	34
Defensoria Pública	36
Ministério Público	37
Outros defensores do direito do consumidor	38
Resumo	39

Autoavaliação	40
Competência 03	
Aplicar os Direitos do Consumidor	45
Os direitos no Código de Defesa do Consumidor	45
Resumo	56
Autoavaliação	57
Competência 04	
Definir quando e como exigir os seus direitos	61
As garantias de produtos e serviços	61
O vício em produtos e serviços	62
O que exigir quando for identificado um vício?	66
O acidente de consumo	67
Resumo	69
Autoavaliação	70
Competência 05	
Distinguir os elementos essenciais da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço	75
O responsável pelos vícios dos produtos ou serviços disponíveis no mercado de consumo	75
O responsável pelos danos causados por acidente de consumo	76
A solidariedade entre fornecedores	79
A responsabilidade dos profissionais liberais	80
Distinguir os casos e a responsabilidade do fornecedor pelos vícios ou defeitos.....	81
Resumo	83
Autoavaliação	83
Competência 06	
Identificar as penalidades cabíveis ao consumidor e ao fornecedor dentro da relação de consumo	87
As penalidades cabíveis ao consumidor inadimplente	87
As penalidades cabíveis ao fornecedor que fere os direitos do consumidor.....	88
Resumo	94
Autoavaliação	94
Referências	97
Conheça o autor	98



Apresentação institucional

O Instituto Tecnológico Brasileiro (**itb**) foi construído a partir do sonho de educadores e empreendedores reconhecidos no cenário educacional pelas suas contribuições no desenvolvimento econômico e social dos Estados em que atuaram, em prol de uma educação de qualidade nos níveis básico e superior, nas modalidades presencial e a distância.

Esta experiência volta-se para a educação profissional, sensível ao cenário de desenvolvimento econômico nacional, que necessita de pessoas devidamente qualificadas para ocuparem vagas de trabalho e garantirem suporte ao contínuo crescimento do setor produtivo da nação.

O Sistema **itb** de Aprendizado Profissional privilegia o desenvolvimento do estudante a partir de competências profissionais requeridas pelo mundo do trabalho. Está direcionado a você, interessado na construção de uma formação técnica que lhe proporcione rapidamente concorrer aos crescentes postos de trabalho.

No Sistema **itb** de Aprendizado Profissional o estudante encontra uma linguagem clara e objetiva, presente no livro didático, nos slides de aula, no Ambiente Virtual de Aprendizagem e nas videoaulas. Neste material didático, um verdadeiro diálogo estimula a leitura, o projeto gráfico permite um estudo com leveza e a iconografia utilizada lembra as modernas comunicações das redes sociais, tão acessadas nos dias atuais.

O **itb** pretende estar com você neste novo percurso de qualificação profissional, contribuindo decisivamente para a ampliação de sua empregabilidade. Por fim, navegue no Sistema **itb**: um estudo prazeroso, prático, interativo e eficiente o conduzirá a um posicionamento profissional diferenciado, permitindo-lhe uma atuação cidadã que contribua para o seu desenvolvimento pessoal e do seu país.



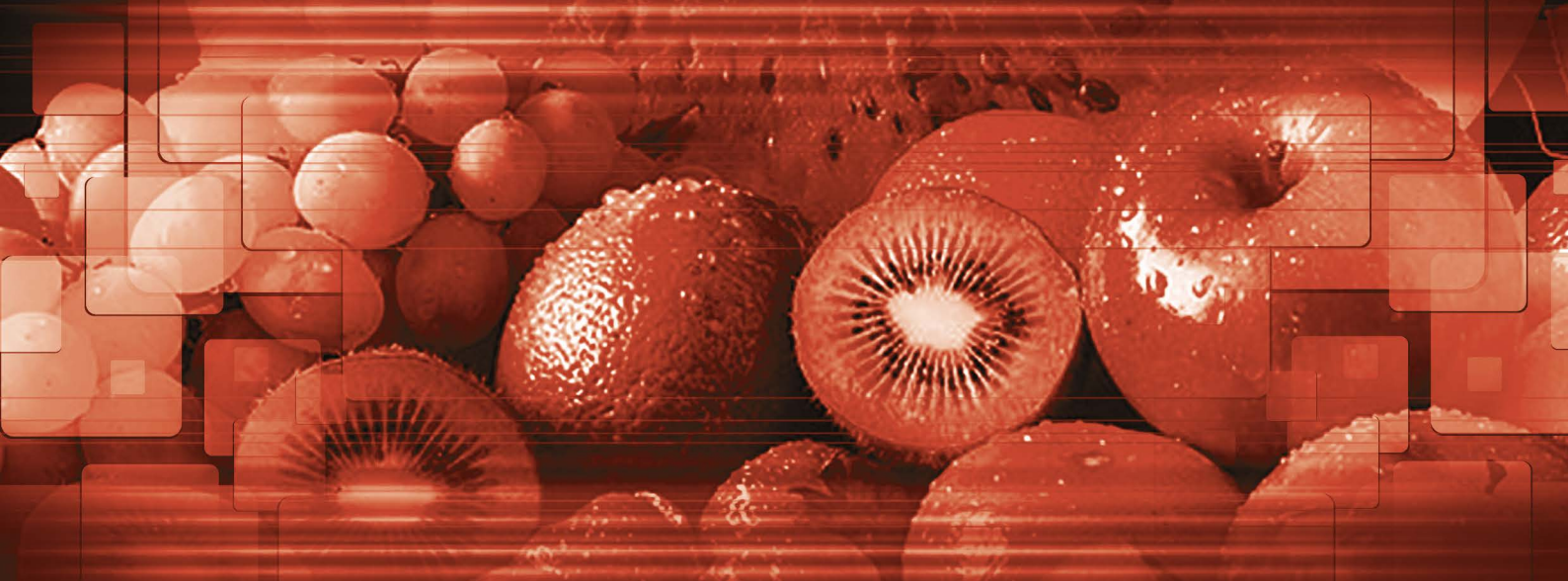
Palavra do professor autor

Olá! Todos os dias vivenciamos situações que nos levam a refletir sobre a nossa condição de cidadãos. E, quando pensamos em cidadania, logo lembramos que temos direitos e deveres. Aqui, nós vamos iniciar o estudo de uma disciplina muito envolvente: o Direito do Consumidor. Ao estudarmos esses direitos, compreendemos os fatos que vivenciamos no dia a dia e, assim, fortalecemos nossos conhecimentos sobre como devemos agir em uma relação de consumo.

No ano de 1990, uma importante Lei Federal trouxe para o povo brasileiro uma proteção especial às mais variadas situações em que uma pessoa pode se envolver ao adquirir produtos ou serviços. Foi mediante a isso que se originou o Código de Defesa do Consumidor (CDC), que nada mais é do que um conjunto de normas protetivas das relações de consumo.

O nosso cotidiano está cheio de situações que nos colocam em diversas relações desse tipo, por exemplo: quando compramos um ticket de viagem; uma refeição; e, ou simplesmente quando somos atraídos por uma vitrine, ou outdoor, ou panfleto de alguma loja. Diante desse cotidiano, nada mais importante do que conhecermos os nossos direitos como consumidores e/ou fornecedores, sendo esse o principal objetivo do estudo desenvolvido neste material.

Aproveite e bons estudos!



Apresentação das competências

Este estudo está organizado em seis competências, as quais apresentam conceitos e situações capazes de habilitá-lo a agir de acordo com a lei nas ações de *marketing* e venda. Ao conhecer nossos direitos, somos capazes de exigí-los, e, assim, transformar as relações de compra/venda de produtos/serviços em uma ação respeitosa, harmoniosa e equilibrada. Esses conhecimentos irão ajudá-lo a aplicar o Código de Defesa do Consumidor na elaboração de estratégias de *marketing* e nas situações de conflitos e dúvidas sobre as operações comerciais.

Inicialmente, na primeira competência, você identificará a relação de consumo e a vulnerabilidade de quem compra. Aprenderá o que é produto, o que é serviço, o que é consumidor e o que é fornecedor; construindo e percebendo a relação de consumo e a importância de sua proteção para o mercado.

Na segunda competência, reconhecerá as leis que protegem a relação de consumo e os órgãos que atuam na defesa do comprador através do estudo da Política Nacional das Relações de Consumo e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Os direitos do consumidor serão apresentados na terceira competência, através do Código de Defesa do Consumidor, de forma a capacitá-lo estrategicamente às relações comerciais. A partir daqui, você deverá perceber as consequências da garantia de um produto ou de um serviço após uma negociação/contratação.

Como não basta apenas conhecer os direitos, mas também saber como exigí-los, na quarta competência, você saberá quando e como devem ser feitas as reclamações sobre os direitos do consumidor. Logo após, será capaz de definir os prazos de reclamação quando um produto/serviço estiver com defeito, e também os prazos para pedir

indenização em casos de danos à saúde, à vida ou à segurança do consumidor.

Depois de estudar sobre quando e como reclamar, é importante conhecer contra quem direcionar essa reclamação. Ou seja, quem deverá responder pelos defeitos nos produtos/serviços colocados à disposição no mercado de consumo; pelos danos causados à saúde/à segurança do consumidor. Esses conteúdos serão estudados na quinta competência, em que você distinguirá os elementos essenciais da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, garantindo, dessa forma, o total conhecimento da lei consumerista de uma forma simples e didática, que o capacitará especialmente nas ações de compra, venda e locação de imóveis.

Por fim, na sexta e última competência, você irá identificar as penalidades cabíveis àqueles que ferem os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor.

E então, gostou da proposta do livro? O assunto tratado aqui é muito envolvente, especialmente por fazer parte de seu dia a dia. Aproveite bem cada competência, estude, realize as atividades, participe dos fóruns de debate. Deixe-se envolver pelos conhecimentos dos seus direitos e deveres no mercado de consumo, aplique-os na sua vida profissional e pessoal.

Bons estudos!



Competência

01

Identificar a relação

de consumo e a vulnerabilidade do consumidor

Identificar a relação de consumo e a vulnerabilidade do consumidor



Fonte: Oliveira (2015).

Você consegue se lembrar de situações em que esteve inserido em relações de consumo? Em verdade, você passa por muitos desses momentos durante todo o seu dia! Sabia disso? Entenda como com estes exemplos:

Quando você entra em um transporte público para ir ao trabalho, sendo você o consumidor e o transporte público, o fornecedor; quando você resolve fazer um lanche no meio da manhã e entra em uma lanchonete para comprar um sanduiche, sendo você o cliente e o atendente-vendedor, o fornecedor; e até mesmo quando, em horário de folga, você resolve ir ao shopping – ou ir ao supermercado –, para fazer uma compra, ou ainda quando a realiza através da internet: você está entrando em um tipo de relação de consumo.

Viu? São vários os momentos em que você está inserido em uma relação de consumo, e diariamente. Essa relação é muito importante para a própria sociedade e, por isso, merece alguns cuidados especiais.

Continuando o nosso estudo, você aprenderá o que é produto, o que é serviço, o que é consumidor e o que é fornecedor. Será capaz de identificar e de construir sua própria relação de consumo, além de conhecer a importância de sua proteção em relação ao mercado.

Produto

Agora, você identificará o que é um produto.

Podemos nos referir ao produto como uma coisa. Tendo em vista que ele é um objeto, é algo real. É uma coisa com a qual podemos realizar transações dos tipos de compra/venda, de troca, de doação, entre outros tantos, especialmente porque possuem valor econômico.

Sim, esta é a principal característica de um produto dentro de uma relação de consumo: possuir valor econômico. Até mesmo quando ofertado gratuitamente, os produtos precisam ser capaz de despertar no consumidor o desejo de pagar por eles.

Para entender melhor, veja alguns exemplos do que não tem valor econômico:

O nome, o sentimento, a honra. Esses bens não são comercializáveis justamente por não terem valor econômico para o mercado de consumo, apesar de possuírem muito valor para alguém.

Os produtos das relações de consumo possuem uma classificação específica de duráveis e não duráveis. São duráveis quando possuem vida útil demorada após o início de sua consumação; não duráveis quando se acabam imediatamente, ou pouco tempo depois, após consumo. Dessa maneira, alimentos, por exemplo, são produtos não duráveis. Já uma geladeira, por outro lado, demora muitos anos para chegar ao fim de sua vida útil, pois, apesar de estar sendo utilizada constantemente, possui durabilidade indeterminada até que sua finalidade seja totalmente comprometida pelo uso contínuo e desgaste natural previsível.

Veja nas imagens abaixo alguns exemplos de produtos duráveis e de outros não duráveis:



Figura 1 – Produto durável

Fonte: <http://www.clami.com.br/view/clami/upload/image/315/original_cadeira145cropadook_detalhes_w610_h500_m_no_crop.jpg>. Acesso em: 18 maio 2015.



Figura 2 – Produto não durável

Fonte: <http://yogaealimentacao.com.br/wp-content/uploads/2012/06/Foto-Frutas-bbel.uol_com_br_.jpg>. Acesso em: 18 maio 2015.

Algumas pessoas ainda podem diferenciar vários produtos através de sua classificação móvel ou imóvel, quando se referem à possibilidade de transportá-los; de sua classificação material ou imaterial, quando consideram à possibilidade de poder tocá-los ou não. Porém, essas características não são relevantes para o estudo feito por nós, aqui, nem importantes para o conceito atual para os produtos utilizados como objetos de uma relação de consumo, bastando que você guarde o seguinte:

Produtos serão conceituados como algo durável ou não durável quando possuírem valor econômico.

Serviço

Qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante pagamento, será um serviço.

Serviço não é um bem ou uma coisa, é uma ação humana, em favor de outra pessoa, ante pagamento. É uma atividade, um ato, uma atuação. E, assim como o produto, o serviço em uma relação de consumo deve possuir valor econômico.



Importante

Mas, cuidado: algumas ações humanas, apesar das características acima mencionadas, podem não ser serviços de uma relação de consumo. Por

exemplo, os serviços decorrentes de contrato de trabalho ou os serviços relacionados à lei do inquilinato – contrato de locação de imóvel – não devem ser confundidos como serviços consumeristas, apesar de serem prestados dentro de uma relação de consumo, pelo simples fato da própria lei defini-los por “diferentes”

Os serviços podem ser privados ou públicos. Privados são aqueles desenvolvidos por particulares e os públicos são os desenvolvidos pelos Municípios, Estados ou União.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), lei com os direitos e os deveres dentro de uma relação de consumo, define: “os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.” (BRASIL, 1990, extraído da internet).

Claro que nem todos os serviços públicos estão submetidos ao Código de Defesa do Consumidor, somente aqueles pagos diretamente pelo cidadão. Logo, são serviços públicos sob a proteção do CDC: o fornecimento de água, de luz, de telefonia e de transporte público.

Alguns exemplos de serviços públicos sob a proteção do CDC podem ser observados nas imagens a seguir:



Figura 3 – Fornecimento de energia

Fonte: <http://cdn.portal730.com.br/images/stories/2014/Abril/TOMADA_ENERGIA.jpg>. Acesso em: 18 maio 2015.



Figura 4 – Serviço de transporte urbano

Fonte: <<http://www.mobilize.org.br/midias/noticias/transporte-publico2.jpg>>. Acesso em: 18 maio 2015.



Figura 5 – Serviço de saúde

Fonte: <<http://www.hospitalar.com/noticias/imagens/vita2010.jpg>>. Acesso em: 18 maio 2015



Figura 6 – Educação

Fonte: <http://hypescience.com/wp-content/uploads/2011/11/escola_estadual.jpg>. Acesso em: 18 maio 2015.

As imagens acima apresentam quatro situações de serviços públicos prestados ao cidadão. Esses exemplos estão aí para ajudá-lo a entender que só haverá relação de consumo quando o cidadão for considerado consumidor de serviços diretamente pagos por ele. Sendo assim, quando você, como cidadão, paga por sua energia elétrica e tem o serviço fornecido; paga para utilizar o transporte público, também; entre você e o poder público vai existir uma relação de consumo. Mas, ao contrário, você não paga diretamente para ser atendido em um hospital público ou ter uma vaga em uma escola pública. Assim, nessas duas situações, não se estabelece relações de consumo.

E então, o assunto está sendo compreendido? Pode ser que você esteja se questionando: “Mas eu não pago impostos para ter direito à saúde e à educação públicas?”

Não se deixe confundir por esse tipo de raciocínio. Você paga impostos porque é seu dever como cidadão, mas eles não são especificamente direcionados ao seu atendimento em um hospital ou em uma escola pública. Portanto, nem todos os serviços públicos estão inseridos no conceito de relação de consumo.

Consumidor

Você sabe como se chama a pessoa que compra o produto ou o serviço que acabamos de estudar? Chama-se consumidor.

Todo aquele que adquire um produto ou contrata um serviço para si mesmo, mediante pagamento, é considerado um consumidor. Dessa forma, suas características principais são: ser uma pessoa física ou jurídica; comprador de um produto ou um serviço; e, o mais importante, ser o destinatário final do que está adquirindo.

O CDC define bem o consumidor no seu artigo 2º: “É toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. (BRASIL, 1990, extraído da internet).

Vamos entender melhor com um exemplo?

Quando você compra um carro para alguém, isso não te exclui da característica de ser o destinatário final, pois sua relação com a loja continua sendo a de consumo, apesar de ter sido um presente comprado para ser destinado a outra pessoa.

Agora se você compra um carro para a sua loja de locação de veículos, já não se encaixará no perfil de um destinatário final. Nesse caso, o destinatário final será o locador do veículo em sua loja, ou seja, seu cliente. Mesmo que o carro seja seu, e que você possa vir a usá-lo de vez em vez, observe que a sua compra foi efetuada para fins profissionais e que te trará lucro. Logo, não sendo para fins de uso pessoal, acaba por frustrar uma das características essenciais para a relação de consumo, tornando-o um comprador, mas não um consumidor protegido pelas leis próprias de uma relação de consumo. Neste caso, ser o comprador não é ruim. É só diferente de ser o consumidor propriamente dito!

Fique atento! Você entenderá quais as vantagens em identificar o consumidor em uma relação de compra e venda.

Consumidor por equiparação

É importante aprender que também existem pessoas que podem ser equiparadas, isto é, comparadas ao consumidor; mesmo que não estejam comprando produtos ou serviços.

Vejamos alguns exemplos:

Se você está dentro de um ambiente comercial, atraído por um produto ou serviço ofertado e disponível para compra, você pode ser equiparado a um consumidor; mesmo que esteja só olhando. Assim, todo aquele que é atraído pela vitrine em um shopping ou por um panfleto de ofertas, pode ser equiparado a um consumidor, desde que esteja sujeito ao consumo.

Outro exemplo seria quando, estando em casa de alguém, você sofre um acidente decorrente da má prestação do serviço de fornecimento de energia. Isso te faz ser equipara-

do, mesmo não tendo participado do pagamento da energia elétrica fornecida. Nesse caso em específico, você estará envolvido em um **acidente de consumo**. Você vai estudar mais adiante o acidente de consumo, mas, por enquanto, é importante guardar essa informação quanto à possibilidade de se equiparar o acidentado a um consumidor, mesmo que este não tenha efetivado uma compra de produto ou uma contratação de serviço.

Você vai estudar mais adiante o acidente de consumo, mas, por enquanto, é importante guardar essa informação quanto à possibilidade de se equiparar o acidentado a um consumidor, mesmo que este não tenha efetivado uma compra de produto ou uma contratação de serviço.



Importante

Entender o conceito de consumidor é muito importante, ao passo que isso nos permite identificar quem está protegido pelo Código de Defesa do Consumidor.

Tendo entendido quem é o consumidor, você também entenderá quem é o fornecedor.

Fornecedor

Entenda como é importante conhecer quem é o consumidor para poder entender o conceito de fornecedor. Todo aquele que vende bens ou serviços aos consumidores é chamado pelo CDC de fornecedor, ou provisor. A característica mais importante de quem fornece é o exercício habitual do comércio, tendo como destinatário um comprador. Assim, se você oferta, com profissionalidade, produtos e/ou serviços, é um provisor. Nessa linha de raciocínio, são também fornecedores: os bancos, as escolas, os hospitais privados e as lojas.

O CDC define assim: “Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados INICIAR VOCABULÁRIO [[Entes despersonalizados: pessoas com direitos e deveres, mas que não têm personalidade jurídica. Por exemplo: família, herança, condomínio.]] FIM que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”. (BRASIL, 1990, extraído da internet).



Acidente de

consumo: é a constatação de um defeito no produto/serviço que, além de torná-lo inadequado para uso, causa dano ao consumidor. Fonte: <<http://www.idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/saiba-mais-sobre-acidentes-de-consumo>>. Acesso em: 18 maio 2015.

Para ser considerado fornecedor, a pessoa deve exercer o comércio de produtos ou serviços de forma habitual. Assim, se você resolve vender seu carro, isso não o torna um fornecedor, pois essa venda não é a sua atividade habitual, uma vez que ela não faz parte do seu cotidiano profissional.

A relação de consumo

Como você já sabe o que é produto, o que é serviço, o que é consumidor e o que é fornecedor, agora ficou mais fácil de identificar a relação de consumo existente entre eles.

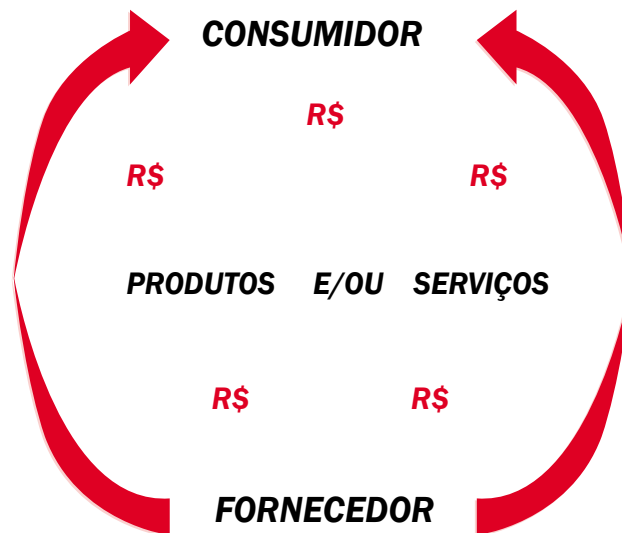


Figura 7 – Representação da relação de consumo
Fonte: autoria própria (2014).

Essa relação entre o consumidor e o fornecedor, envolvendo a compra de um produto ou a contratação de um serviço, chama-se relação de consumo. É, portanto, a ligação entre o vendedor e o comprador em trocas de bens e/ou serviços por dinheiro. Essa relação é tão importante para a sociedade que existem leis próprias criadas para proteger o cliente, sendo este considerado uma parte frágil e indefesa diante da sabedoria e força econômica do fornecedor de produtos e serviços.

A prestação de serviço trabalhista, a prestação de serviços gratuitos e os serviços de locação residencial ou comercial não são relações de consumo. Isso porque a própria lei assim determina.

Em alguns momentos você pode ser um consumidor, em outros, um fornecedor. Mas a lei considera que enquanto você estiver consumindo, estará em situação de desvantagem, merecendo especial proteção, e, assim, te dará muitos direitos, enquanto que ao provedor, muitos deveres.



Internet

Assista ao vídeo a seguir e conheça o “Novo Plano Nacional de Consumo e Cidadania”, o qual reforça os direitos dos consumidores. Acesse o link: <<https://www.youtube.com/watch?v=OUqVbkP3fHc>>. (Programa NBR Entrevista, com Juliana Pereira, Secretária Nacional do Consumidor).

A vulnerabilidade do consumidor

Vulnerabilidade. Palavra estranha, não é mesmo? Mas não é complicada de entender. Você logo vai se acostumar com ela. Como vimos, o consumidor é considerado a parte fragilizada da relação de consumo, isto é, a parte vulnerável. Nessa relação, existem duas partes: o consumidor e o fornecedor. Quando falamos que quem consome é considerado frágil, é em relação a quem fornece, ou seja, diante da presença forte e poderosa de quem está ofertando os produtos e/ou serviços.

Aqui, no Direito do Consumidor, ser vulnerável é ser frágil, é ser desprotegido, é ser inocente. Vulnerável é a pessoa que precisa de cuidados para não ser facilmente enganada. E, caso seja, precisa de meios facilitados para sua defesa. Você também pode encontrar a palavra **hipossuficiente** quando estiver estudando sobre o consumidor através de outro material, tendo em vista se tratar de um termo bem comum no meio jurídico e que significa



Hipossuficiente: que não dispõe dos recursos financeiros necessários para se sustentar; que não é autosuficiente. Fonte: <<http://www.dicio.com.br/hipossuficiente/>>. Acesso em: 15 maio 2015.

o mesmo que vulnerável.

Já o fornecedor, possuidor de produtos e/ou serviços, conta com uma grande vantagem em relação ao consumidor, que é quem os necessita. Com o avanço acelerado da tecnologia e da informatização, em que muitas compras e contratações são realizadas via telefone ou via internet, o consumidor fica em total desvantagem sobre a garantia do que foi acertado antes da compra. E, na maioria das vezes, ele fica sem um contrato escrito, restando-lhe apenas um número de protocolo de atendimento e sua palavra de compra. Assim, são diversas as situações capazes de justificar que o comprador é vulnerável e precisa de ajuda para sobreviver no mercado de consumo com a dignidade que é garantida a todos os cidadãos.



Internet

Que tal assistir um vídeo e tirar algumas dúvidas sobre direitos dos consumidores na hora da troca de produtos em uma loja? Acesse: <<https://www.youtube.com/watch?v=56YHUgqQrKA>>. (Programa NBR Entrevista, com Lorena Tavares, coordenadora do Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça)

E então, você aprendeu o que é uma Relação de Consumo? Sabe identificá-la? Agora, tenho certeza que você já consegue se ver em muitas relações de consumo no cotidiano, de forma que está pronto(a) para realizar a atividade a seguir:



Atividade 01

Faça uma reflexão sobre o seu dia a dia de forma a lembrar de uma situação em que você ou foi consumidor ou foi fornecedor de serviços e/ou produtos. Depois, descreva essa situação identificando as partes (consumidor/fornecedor) e objetos (produto/serviço) da sua relação de consumo e compartilhe essa experiência no fórum de discussão do nosso Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)

Resumo

Nesta competência, você aprendeu a identificar uma relação de consumo em meio a tantas outras relações parecidas. Foi possível reconhecer a característica de vulnerabilidade do consumidor em relação ao fornecedor, e, com isso, entender por quais motivos a pessoa que compra produtos ou adquire serviços merece especial proteção da lei.

Com o conhecimento adquirido até aqui, você já está apto a aprofundar seus estudos e a aprimorar sua capacidade de cumprir e exigir a lei consumerista. A partir de agora, você é capaz de diferenciar um comprador comum de um consumidor. Exercite todo esse conhecimento adquirido para sua vida pessoal e profissional, uma vez que a prática o ajudará nas suas escolhas e negociações.

Autoavaliação

1. Identificar uma relação de consumo é determinante para todos os cidadãos, porque o Código de Defesa do Consumidor só se aplica aos contratos considerados como “relações de consumo”. Assim considerado, assinale a única alternativa que contém o conceito dessa relação:

- a) É a troca de bens ou serviços por dinheiro, estando de um lado o fornecedor e do outro o consumidor que compra para fins profissionais.
- b) É aquela na qual se pode identificar em um dos lados da relação o adquirente de produtos ou serviços, e no outro lado o fornecedor desses, sendo a aquisição através de pagamento ou de forma gratuita.
- c) É a relação entre consumidor (toda pessoa que compra produto ou contrata serviço para satisfazer sua necessidade pessoal ou de uma terceira pessoa) e fornecedor (empresas públicas ou particulares que oferecem produtos ou serviços para consumidores).
- d) É aquela na qual se pode identificar em um dos lados da relação o consumidor, no outro o fornecedor, ambos trocando produtos e/ou serviços por dinheiro, sendo o consumidor o destinatário final do produto e/ou do serviço.

02. Para identificar uma relação de consumo é importante conhecer algumas características próprias a ela. Assim, marque a única alternativa que não contém nenhuma de suas características:

- a) Aquisição de produto ou serviço mediante pagamento.
- b) Aquisição de produto ou serviço por pessoa que é seu destinatário final.

- c) Vulnerabilidade de quem fornece o produto ou o serviço em relação a quem o está comprando.
- d) Vulnerabilidade de quem está comprando em relação a quem está fornecendo o produto.

03. No direito do consumidor, ser vulnerável é ser frágil, é ser desprotegido, é ser inocente. É precisar de amparo da lei e de garantias especiais. Dentro desses termos, é vulnerável

- a) o produto ou serviço.
- b) o consumidor.
- c) o fornecedor.
- d) o poder público.

04. Identificando as pessoas e objetos de uma relação de consumo, conclui-se que

- a) Pessoa jurídica não pode ser considerada consumidor.
- b) Coletividade de pessoas, em número indeterminável, que tenham interferido relações de consumo pode ser equiparada a consumidor, mesmo sem comprar produto ou adquirir serviço.
- c) Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, independentemente de remuneração.
- d) Todos os serviços públicos são objetos de relações de consumo.

05. “Todo consumidor é um comprador, mas nem todo comprador é um consumidor”. Esta afirmativa é correta e se justifica por que

- a) Aquele que compra, mas não é destinatário final do produto, perde a característica de consumidor de forma que é tratado pela lei como pessoa comum, que não precisa dos cuidados oferecidos pelo Código de Defesa do Consumidor.
- b) Quem paga por produto de valor inestimável não é considerado consumidor.
- c) Aquele que compra produto para si, mas tem grande vantagem econômica, ou é possuidor de posses financeiras e de alto nível de escolaridade, não é considerado consumidor porque não é considerado inocente.
- d) Quem compra objetos usados ou de segunda linha não é consumidor, porque faz a opção de arriscar adquirir produto de pouca qualidade e garantia.



Competência 02

Reconhecer o Sistema

Nacional de Defesa do Consumidor

Reconhecer o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Agora que você já consegue identificar uma relação de consumo, vai aprender como protegê-la, conhecendo o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Imagine-se em uma situação desconfortável em que violaram seu direito de consumidor. Ou imagine você, como fornecedor, sendo acusado de violar o direito de alguém. Ao se deparar com uma dessas duas situações, você saberia como proceder? A quem procurar? Já ouviu falar de algum local próprio para fazer reclamações quanto aos direitos do consumidor?

Nesta competência, você conhecerá a lei que trata da defesa da relação de consumo e, também, os principais órgãos que atuam na defesa desses direitos. De forma que, ao final, saberá como agir diante da violação desses direitos.

Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Existem muitos órgãos que atuam na proteção da relação de consumo, e entre eles não existe hierarquia, ou seja, nenhum órgão é mais importante ou melhor do que outro. Todos agem com o mesmo objetivo: proteger a relação de consumo, garantindo o cumprimento da lei e a proteção da parte mais frágil nessa relação: o consumidor. Com a missão de proteger a relação de consumo no Brasil, no ano de 1990, uma importante lei foi criada: o CDC, que é um conjunto de leis que foram especialmente elaboradas com a finalidade de proteger as pessoas que compram ou que contratam algum serviço no mercado de consumo.



Fonte: <<http://www.ace-socorro.com.br/download/placaCodigoDoConsumidor.jpg>>. Acesso em: 18 maio 2015.



Decreto: ordem para ser cumprida; um tipo de lei.

No ano de 1997, o Presidente da República em posse aprovou um **decreto** para organizar o modo de defender os direitos do consumidor, inclusive estabelecendo as punições em caso de violações desses direitos. Assim, criou-se um Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Esse sistema identifica quem deve coordenar as ações de defesa dos direitos e como devem agir.

Assim sendo, o CDC se tornou uma das leis mais avançadas na defesa dos consumidores em todo o mundo. Nele, encontramos regras para uma correta relação de consumo. Você encontra um CDC em qualquer estabelecimento comercial, isto, graças a uma lei que obrigou a manutenção desses exemplares em locais visíveis e de fácil acessibilidade ao público.

Vamos conhecer essa lei?



Internet

Você conhecerá a Lei nº 12.291, de 20 de julho de 2010, que trata dessa obrigatoriedade, acessando o link a seguir: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12291.htm>.

Você já teve oportunidade de ler o CDC? Se ainda não teve acesso a esse documento, solicite em qualquer estabelecimento comercial em que for, ou acesse o *link* abaixo para conhecer a lei que dispõe sobre a proteção do consumidor:



Internet

Acesse o Código de Defesa do Consumidor: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>.

Todo o conteúdo do CDC é no sentido de estimular consumidor e fornecedor a ter uma relação harmoniosa, sem conflitos. Você verá que essa lei tem artigos que mais estimulam os acordos e o bom senso, do que uma disputa pela razão.

A partir de agora você conhecerá os principais defensores dos direitos dos consumidores.

PROCON

Você sabe o que significa PROCON? Ao pé da letra, seria a união de duas palavras: PRO = proteção; CON = consumidor. Assim, PROCON significa proteção do consumidor.



Fonte: <<http://www.guiafrancodarocha.com/images/usr/5da140e9d6.jpg>>.
Acesso em: 18 maio 2015.

O PROCON é um órgão criado pelo município ou pelo estado. Tendo em vista isso, você pode encontrá-lo tanto como PROCON municipal quanto PROCON estadual, mas um não é mais importante do que o outro. Assim, na hora de escolher um, opte pelo mais próximo de sua residência. A diferença entre eles é que um é mantido financeiramente e administrado pelo estado e o outro pelo município.

Portanto, se você achar que seu direito como consumidor foi violado e não conseguir resolver o problema diretamente com quem fornece, pode se dirigir até o PROCON mais próximo. Nele, será iniciado um procedimento administrativo de investigação. Através de sua reclamação, o provisor de serviços será chamado para prestar esclarecimentos. Ficando constatado que seu direito foi violado, o fornecedor será **autuado**, podendo até ser multado.

Mas você pode estar se perguntando: “E quanto ao meu prejuízo? Quem arcará com ele?”.

É importante destacar que o PROCON tenta corrigir a conduta do fornecedor através da aplicação de multas, da suspensão do direito de comercializar, dentre outras penalidades. Com esses atos punitivos, espera-se que ele, por conta própria, resolva corrigir o que fez. É por isso que, depois de uma reclamação feita no PROCON, várias empresas geralmente resolvem, dependendo do caso, trocar um produto com defeito; devolver a quantia paga pelo



Autuado: pessoa que recebe notificação de infração (desobediência/violação) de uma norma.

consumidor; tomar qualquer providência que possa evitar a continuidade da reclamação, propondo o velho e conhecido acordo.

O consumidor não é obrigado a aceitar um acordo proposto pelo fornecedor de produtos ou serviços. E nenhum dos dois é obrigado a comparecer a uma audiência marcada pelo PROCON.

Na verdade, todos os atos praticados por este órgão, no sentido de reunir o fornecedor e o consumidor, têm um objetivo específico: resolver a questão de forma amigável, sem aplicação de multas ou outras penalidades.



Importante

Lembre-se: o PROCON não tem poderes para obrigar o fornecedor a indenizar o consumidor por danos morais, materiais ou estéticos.

Juizados Especiais Cíveis

Outro órgão muito importante na defesa dos direitos do consumidor é o Juizado Especial Cível (JEC).

Você já ouviu falar em “pequenas causas” ou “justiça especial”?

Esses nomes são comuns aos Juizados Especiais Cíveis, órgãos do Poder Judiciário que julgam processos judiciais com valores de zero a quarenta salários mínimos – dependendo do tipo da causa ou se você estiver representado por advogado; julgam também causas mais simples –, que não precisem de uma perícia ou uma investigação muito profunda sobre o caso.

Os JEC's foram criados especialmente para que juízes possam julgar causas menores. E, apesar de julgarem também aquelas que envolvem os direitos do consumidor, estas ainda são maioria nos juizados especiais. Este órgão não é diferente do PROCON. Tendo o seu direito desrespeitado, e não conseguindo resolver o problema diretamente com o fornecedor, você pode se dirigir até um Juizado Especial Cível. Para localizar um JEC em sua cidade ou região, você pode pesquisar na internet através do portal do Tribunal de Justiça de seu estado.



Diálogos

Você já passou por alguma situação em que teve o seu direito de consumidor violado e, com isso, precisou registrar uma reclamação, ou fazer uma denúncia contra algum fornecedor? Compartilhe sua experiência no *chat* do nosso AVA, relatando o fato ocorrido e qual foi o resultado.

Como já foi falado anteriormente, nenhum órgão de proteção do consumidor é mais importante ou melhor do que o outro. Todos agem com o mesmo objetivo: proteger a relação de consumo, garantindo o cumprimento da lei e a proteção da parte mais frágil nessa relação, que é o consumidor. Assim, você pode escolher defender seus direitos junto a um Juizado Especial Cível, mesmo sem nunca ter procurado um PROCON anteriormente.

E então, já consegue identificar as principais diferenças entre o Juizado Especial Cível e o PROCON como órgãos de proteção do consumidor? É importante conhecer essas diferenças, elas irão influenciar no momento de decidir onde ir procurar os seus direitos. Assim:

PROCON	JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
As reclamações resultam em decisões administrativas.	As reclamações resultam em decisões judiciais (sentenças).
NÃO TEM poderes para obrigar o fornecedor a indenizar o consumidor por danos morais, materiais ou estéticos.	TEM poderes para obrigar o fornecedor a indenizar o consumidor por danos morais, materiais ou estéticos.
Não precisa de advogado.	Precisa de advogado para as causas cujos valores sejam de 20 a 40 salários mínimos. E também para tentar modificar uma sentença através de um recurso.
Eventual multa jamais será revertida para o consumidor lesado.	Eventual multa aplicada pode ser revertida para o consumidor lesado.

Quadro 1 – Características dos órgãos de proteção do consumidor
Fonte: autoria própria (2015).

No JEC, você, como cliente, inicia uma reclamação contra o provisor, sendo gerado um processo judicial. A utilização desse processo na defesa dos direitos independe de pagamento de taxas. O consumidor que entrou com o processo será chamado de autor e o fornecedor acusado de violar seus direitos, de réu.

O autor e o réu serão chamados para uma tentativa de acordo. O réu terá a chance de



Turma Recursal: como um tribunal, é composta por juízes, e é responsável por julgar as causas já julgadas pelos Juizados Especiais.

apresentar sua defesa, e se as partes não chegarem a um consenso, o juiz julgará o processo proferindo uma sentença. Caso uma das partes fique insatisfeita com o resultado dado pelo juiz, poderá recorrer levando o processo à **Turma Recursal**. Lá, a causa será revista, reanalisada, julgada novamente; a sentença proferida confirmará ou modificará a primeira.

Sendo um órgão do poder judiciário, você deve estar se perguntando: vou precisar contratar um advogado? Bem, se a causa tiver valor de até vinte salários mínimos, não é necessário. A não ser na hora de recorrer. Para tal, um advogado é indispensável, até porque, também, há a necessidade de se pagar taxas. Assim, somente se o valor da causa for superior a vinte salários mínimos – e até quarenta salários, que é o máximo desses juizados –, a representação por advogado é obrigatória.



Importante

No Juizado Especial Cível, o juiz tem o poder de condenar o fornecedor a indenizar o consumidor por eventuais danos sofridos.

Defensoria Pública

A Defensoria Pública é uma instituição do Poder Público, criada para prestar assistência jurídica gratuita às pessoas que não têm condições financeiras de pagar um advogado particular. Defensor público é um advogado que não cobra por seus serviços, pois o Estado já o remunera.

Defensor público = advogado público

Todo estado deve ter defensores públicos à disposição da sociedade. Logo, se você tiver o seu direito violado e não conseguir resolver o problema diretamente com o fornecedor, pode tentar resolvê-lo em um dos órgãos do Poder Judiciário, que você acabou de conhecer, através de um defensor público.

Lembre-se: você só precisará de um advogado, seja público ou privado, nas causas com valor acima de vinte salários mínimos ou causas complexas.

Ministério Público

Certamente você já ouviu falar do Ministério Público, visto que é uma instituição muito conhecida. Criada pelo poder público, a entidade é responsável pela defesa coletiva do consumidor. Esse tipo de defesa se realiza quando há possibilidade discursiva, de uma só vez, que englobe um número maior do que o interesse individual. Tendo em vista que existem situações em que a defesa de uma causa judicial individual se torna inviável. Para que você entenda melhor, vou citar um exemplo:

Você percebe que um pacote de arroz de determinado fornecedor pesa apenas 900 gramas, quando deveria pesar 1 kg. Pode parecer um pequeno prejuízo, mas é muito significativo quando se é levado em conta à quantidade de pessoas atingidas, além de você, por um erro na pesagem do produto final. Assim, uma ação coletiva, nessa situação, é mais interessante que uma ação individual.

A pergunta agora é se você sabe o que é e o que faz um Promotor de Justiça?

Membro do Ministério Público e, no caso do exemplo citado, o Promotor de Justiça pode ingressar com uma ação judicial coletiva para resolver o problema do pacote de arroz.



Internet

Se você ficou interessado (a) em conhecer mais sobre a profissão de um Promotor de Justiça, o link a seguir traz algumas informações básicas, bastante esclarecedoras, que podem enriquecer os seus conhecimentos. Acesse: <http://www.infoescola.com/profissoes/promotor-de-justica/>.

Como consumidor, ao sentir que seus direitos foram violados, você pode fazer uma denúncia ao Ministério Público para que este investigue e tome as medidas necessárias à defesa dos direitos dos consumidores de um modo geral. O órgão existe exatamente para fiscalizar o cumprimento da lei. Ele atua em casos envolvendo oferta de alimentos; combustíveis e medicamentos adulterados; publicidade enganosa ou abusiva; defeitos em produtos e serviços em geral; práticas abusivas no fornecimento de energia elétrica, telefonia, água, transporte coletivo; contratos imobiliários; ensino privado; planos de saúde; comércio eletrônico; e nos demais casos de ameaça ou lesão aos direitos da coletividade de pessoas.

Outros defensores do direito do consumidor

Como você está vendo, a relação de consumo é muito importante. Tão importante que mereceu a atenção especial do estado à criação de órgãos próprios para protegê-la. Todavia, não é só o poder público que se preocupa com as relações de consumo. A própria sociedade se mobiliza na defesa dos direitos do consumidor. Assim, existem entidades civis que desenvolvem importante papel na proteção e defesa do consumidor. Vamos entender o que é uma entidade civil?

Para começar, saiba que “ente” se refere a alguém, a uma pessoa. Como quando, por exemplo, nos referimos a um parente que amamos, tratando-os por “meu ente querido”, “uma pessoa querida”. Logo, entidade é uma flexão do termo ente, ou seja, uma composição ou reunião de pessoas. As entidades civis compõem a sociedade juntamente com outras pessoas na sua individualidade.

Essas entidades também fazem parte do SNDC como organizações civis formadas por um processo de conscientização da população, envolvendo cientistas, técnicos, estudantes, donas de casa. Todos em uma luta pelo reequilíbrio das relações de consumo.



Importante

As entidades civis organizadas têm desenvolvido importante papel na defesa dos direitos dos cidadãos, uma vez que representam os interesses gerais da sociedade perante a administração pública

As entidades civis podem ser associações, organizações não governamentais, fundações, entre outras. O próprio CDC conferiu poderes especiais para as associações regularmente constituídas representarem a coletividade de consumidores perante a justiça. Assim como o Ministério Público faz, lembra? Pois é, essas organizações civis fazem muita diferença ao mercado de consumo.

Agora que você já conhece os principais órgãos e entidades de defesa do consumidor, está pronto para exercitar seus conhecimentos na prática, descobrindo como funciona a defesa desses direitos perante um dos órgãos de proteção. Verifique, agora, o quanto você aprendeu sobre os órgãos de proteção do consumidor!



Atividade 01

Pense sobre a seguinte situação: você percebe que seu direito de consumidor foi violado ao ponto de ferir sua dignidade e moral. Por isso, deseja ser indenizado. Neste caso, sua reclamação com pedido de indenização deve ser feita perante o PROCON ou perante um Juizado Especial Cível? Compartilhe sua resposta no fórum de discussão do nosso Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).



Internet

Assista a esse divertido vídeo produzido pelo Ministério Público do Estado de Pernambuco e aprenda mais sobre os órgãos de proteção do consumidor: <<https://www.youtube.com/watch?v=Os0uxC4CoVU>>.

Resumo

Nesta competência, você identificou os principais órgãos e instituições criadas para defender a relação de consumo: PROCON e Juizado Especial Cível. Aprendeu que, apesar de existirem vários, nenhum órgão é mais importante que o outro e de como distingui-los no momento de escolher qual o mais conveniente para resolver eventual problema em uma relação de consumo.

Agora você já sabe quem procurar na hora de lutar pelos seus direitos. E, sendo um fornecedor, também sabe da importância de agir dentro da lei – já que os consumidores não estão sozinhos na luta pelos seus direitos.

Aproveite bastante o conhecimento adquirido aqui, pois, sendo um consumidor ou um fornecedor, você já sabe que a relação de consumo é muito bem protegida e isso o ajudará nas suas escolhas e negociações.

Autoavaliação

1. No Brasil, temos um Sistema Nacional de Defesa do Consumidor composto por órgãos, instituições e entidades civis que lutam especialmente pelos direitos do consumidor. E isso ocorre porque o consumidor é considerado frágil e carente de proteção. Marque, a seguir, a única alternativa que acerta sobre o SNDC:
 - a) É composto por muitos órgãos que atuam na proteção da relação de consumo, sendo os órgãos estaduais mais importantes que os municipais.
 - b) Tem como base a Lei Trabalhista, pois o consumidor que tem emprego precisa de maior proteção que o desempregado.
 - c) Foi criado para organizar o modo de defender os direitos do consumidor, inclusive estabelecendo as punições em caso de violações desses direitos.
 - d) É esse sistema que determina e identifica quem deve coordenar as ações de defesa dos direitos e como devem agir, mantendo a hierarquia necessária entre os órgãos públicos criados para defender a relação de consumo, como PROCON's municipais, estaduais e Juizados Especiais.

2. Uma importante lei é a base de tudo no dever de proteger a relação de consumo: o Código de Defesa do Consumidor. Sobre este código, marque a alternativa verdadeira:
 - a) É um conjunto de leis criadas especialmente para proteger as pessoas que fazem compras ou contratam algum serviço no mercado de consumo.
 - b) É um conjunto de leis para manuseio exclusivo dos advogados e demais juristas, não sendo acessível a todos os consumidores.
 - c) É um conjunto de leis criado especialmente para proteger as pessoas que contratam algum serviço no mercado de trabalho.
 - d) Foi criada para defender o fornecedor de serviços e produtos de eventuais práticas abusivas por parte do consumidor.

03. Um dos órgãos de proteção do consumidor é o PROCON. Assinale a alternativa que se refere corretamente a esse órgão:
 - a) O PROCON é um órgão do Poder Judiciário e junto ao Juizado Especial Cível, tem poderes de obrigar o fornecedor infrator a indenizar o consumidor lesado.
 - b) O PROCON é um órgão criado pelo município ou pelo estado, e, por isto, existe PROCON municipal e PROCON estadual, e entre eles não existe hierarquia.

- c) Em uma audiência realizada no PROCON, o consumidor fica obrigado a aceitar a proposta de acordo ofertada pelo fornecedor.
- d) Para iniciar uma reclamação junto ao PROCON é necessário pagar uma taxa fixada por lei.

4. Sobre os Juizados Especiais Cíveis, podemos afirmar que

- a) São órgãos criados para defender o cidadão em âmbito administrativo.
- b) Para entrar com uma ação no Juizado Especial será sempre necessária a contratação de um advogado.
- c) Nesse órgão de proteção do consumidor, o fornecedor de serviços pode ser condenado a indenizar o consumidor por eventuais danos sofridos.
- d) Assim como nos PROCON's, nos Juizados Especiais não pode haver condenação do fornecedor para indenizar o consumidor por eventuais danos sofridos.

5. O Ministério Público e a Defensoria Pública são fortes defensores dos direitos do consumidor. Sobre esses defensores, é correto afirmar:

- a) O Defensor Público e o Ministério Público são uma única pessoa.
- b) O defensor é um advogado pago pelo estado para prestar assistência jurídica gratuita às pessoas que não têm condições financeiras de pagar um advogado particular.
- c) O Promotor de Justiça também é membro da Defensoria Pública.
- d) O Ministério Público é uma instituição criada e mantida pela iniciativa privada, e é responsável pela defesa coletiva do consumidor.



Competência 03

Aplicar os
Direitos do Consumidor

Aplicar os

Direitos do Consumidor

Você já sabe que têm direitos, sabe quem procurar para ajudá-lo a defendê-los. Mas você sabe quais são esses direitos?

Você já comprou algo, depois se arrependeu e quis devolver? Já ganhou um presente e precisou trocá-lo? Todas essas situações são possíveis e até comuns de acontecerem. Nesta competência, você conhecerá alguns direitos do consumidor para capacitá-lo estrategicamente às relações comerciais.

Muitos consumidores se confundem e terminam se comportando de forma abusiva, como se tivessem todos os direitos do mundo. Porém, não é bem assim. É importante lembrar que o CDC existe para proteger a relação de consumo, e não uma única parte dentro desse tipo de relação; apesar de reconhecer que uma delas é mais frágil e que necessita de proteção especial.

Então, vamos conhecer esses direitos para saber exigí-los?!

Os direitos no Código de Defesa do Consumidor

Existe uma parte no CDC específica que lista nove direitos do consumidor. Vamos conhecê-los?



Curiosidade

Para isso, convido você a acessar o Código de Defesa do Consumidor através do *link* e ler o artigo 6º: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>.

Além dos direitos básicos previstos no CDC, ainda podem existir outros decorrentes de acordos internacionais com o Brasil; de leis específicas de municípios ou estados; de acordos com os costumes locais ou comparação com casos semelhantes. Vamos nos concentrar nos direitos previstos no CDC? Estudando esses, você entenderá todos. Vamos lá!

Proteção à vida, à saúde e à segurança

Na Constituição Federal de 1988, a maior lei do Brasil, estão os direitos fundamentais do cidadão. Dentre eles, está o direito à vida, à saúde e à segurança.



Internet

Você terá acesso ao texto da Constituição Federal na íntegra através do *link*:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm>.

O CDC garante a plenitude desses direitos fundamentais dentro das relações de consumo. Está escrito em seu inciso I, artigo 6º: “São direitos 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”. Quando o CDC explicita isso, não está se referindo ao seu direito de viver, ou de ter saúde e segurança, mas de direitos voltados especificamente às relações de consumo, ao seu direito de consumir sem prejudicar a sua vida, a sua saúde ou a sua segurança.

E, como estamos falando de relação de consumo, lembre-se também das partes envolvidas: o consumidor e o fornecedor. Assim, cabe ao último colocar produtos e serviços no mercado de consumo com os cuidados necessários para não prejudicar a vida, a saúde e a segurança dos consumidores.

Será que você está entendendo? Vou dar um exemplo para ficar mais claro: imagine um veneno, um medicamento controlado e um paraquedas. São três produtos que podem colocar a vida de uma pessoa em risco, não é mesmo? No entanto, será que esses produtos podem ser comercializados? Claro que podem! Contanto que o fornecedor informe ao consumidor sobre os riscos a que estão se submetendo ao fazer uso desses produtos.

Proteger a vida, a saúde e a segurança do consumidor é dar a este condições necessárias para tomar uma decisão consciente acerca do seu consumo.

Direito à educação para o consumo

Veja como este direito se encontra no CDC: “Art. 6º – são direitos do consumidor: II – a educação e a divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, assegura-

das à liberdade de escolha e à igualdade nas contratações.” (BRASIL, 1990, extraído da internet).

Na Constituição Federal, o direito à educação se iguala ao de ir à escola, ou seja, é garantido através de educação básica gratuita e obrigatória.

No CDC, ter educação para o consumo é ter plena consciência sobre o que se está consumindo. Se você tiver uma boa orientação acerca da correta forma de utilização de um produto ou serviço colocado à sua disposição, terá a oportunidade de exercer livremente o seu poder de escolha.

Lembra quando você estudou na primeira competência a vulnerabilidade de quem compra? Você viu que em relação ao provisor, o consumidor é um pouco vulnerável, especialmente por possuir desvantagem quanto ao conhecimento do produto ou serviço que pretende adquirir. A educação para o consumo tem a finalidade de equilibrar essa relação, dando ao comprador a oportunidade de escolher segundo sua própria vontade. Educar para o consumo é informar ao cliente para que sua compra/contratação seja consciente, uma vez que sua liberdade de escolha e a igualdade nas contratações dependem da qualidade e quantidade de informações passadas pelos fornecedores.

Educação para o consumo também significa conhecer seus direitos. Como você está fazendo agora: estudando e conhecendo para saber exigí-los. Com educação, você garantirá sua liberdade de escolha, que é também um direito do consumidor.

Você pode escolher com consciência e inteligência um determinado produto ou serviço, ponderando todo o seu processo produtivo, examinando a qualidade, o preço e, até mesmo, a maneira em que estes são comercializados.

Viu como o direito à educação para o consumo é importante? Que bom ter esse direito, não é?!

Direito à informação



Fonte: <<http://ima.ecommerceneews.com.br/wp-content/uploads/2012/12/legislacao-ecommerce.png>>. Acesso em: 19 maio 2015.

Veja como este direito está disposto no CDC:

Art. 6º – são direitos do consumidor: 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. (BRASIL, 1990, extraído da internet).

Esse direito é bem parecido com o direito à educação para o consumo que você acabou de estudar, porque a informação vai gerar educação ao consumidor.

No estudo de nossa segunda competência, lembra-se do exemplo do pacote de arroz com o peso diferente ao indicado na embalagem? Então, nesse caso, todo produto deve trazer informações claras sobre sua quantidade, peso, composição, preço, riscos que apresenta e modo de utilização. Assim sendo, o consumidor poderá conferir se o produto/serviço é compatível com sua necessidade.

A informação sobre o produto/serviço não pode ser vaga, imprecisa ou falsa. É importante saber se determinado produto contém substâncias causadoras de uma alergia, por exemplo, para que com isto, saiba a forma correta para utilização do objeto comprado, para que não haja problemas por mau uso.

Digamos que você queira muito comprar um imóvel e recebe um anúncio de uma imobiliária com apartamentos para vender, mas o preço que consta no anúncio está diferente

daquele contido no computador do vendedor que o atendeu. Essa falha na informação pode fazer você desistir de escolher outros imóveis em imobiliárias concorrentes e se concentrar na informação errada. Neste caso, o fornecedor responderá pelas falhas na informação e poderá ser obrigado a manter o menor preço informado no anúncio.

A Constituição Federal também incluiu nos direitos fundamentais do cidadão o direito à informação, artigo 5º, inciso XIV – “é assegurado a todos o acesso à informação”. (BRASIL, 1990, extraído da internet).

O direito à informação prevista no CDC é uma garantia para o consumidor de que ele terá em suas mãos o poder de decisão. Por isso, está diretamente relacionado ao direito à liberdade de escolha e ao direito à educação para o consumo. Mas é com uma boa e clara informação que se poderão garantir tantos outros direitos, como veremos adiante.

Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva

Veja como este direito está disposto no CDC: “Art. 6º – são direitos do consumidor: 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”. (BRASIL, 1990, extraído da internet).

Sendo o consumidor a parte mais vulnerável em uma relação de consumo e necessitando de proteção legal, subentende-se que o fornecedor pode, mas não deve, abusar do poder próprio de sua posição, como parte mais forte. E realmente são comuns essas práticas abusivas dentro das relações de consumo.

Você já se sentiu prejudicado no mercado de consumo? Já sentiu como se o fornecedor estivesse se aproveitando de você?

Para identificar a publicidade enganosa e abusiva, você deve primeiro conhecer cada um desses conceitos abaixo:

- Publicidade – é a exposição profissional de algo, tornando-o público;
- Enganosa – é fazer alguém ter uma ideia errada a respeito de algo; e
- Abusiva – é agir além do permitido para tirar algum proveito disso.

Será abusiva toda publicidade que contrariar os direitos fundamentais do cidadão: o direito à vida, à saúde e à segurança.

A publicidade abusiva ofende os valores e princípios morais das pessoas, da sociedade. Não se trata apenas de “afetar o bolso” daquele que compra, mas o seu modo de viver. A publicidade pode ser totalmente honesta no sentido de não induzir o consumidor ao erro, mas será abusiva se ofender aos seus valores sociais, morais ou éticos.



Querendo mais

Faça uma pesquisa no Google digitando: “propaganda abusiva”, clique em “imagens” e conheça alguns exemplos de propagandas que causaram polêmica e são consideradas politicamente incorretas.

As imagens de propagandas que você vai encontrar na pesquisa envolvem vários produtos do mercado de consumo, como: alimentos, bebidas, roupas, brinquedos etc. e foram criadas por empresas que acabaram sendo multadas pelo Ministério da Justiça e pelo PROCON, algumas a pagarem valores milionários. As penalidades são aplicadas por considerar que muitas propagandas estimulam a formação de valores distorcidos, como o mau hábito alimentar, o uso de bebidas alcoólicas, o preconceito racial, a discriminação contra a mulher, à religião etc.

Além da publicidade abusiva, você deve aprender a identificar também a propaganda enganosa. Este tipo de publicidade está prevista no CDC da seguinte forma: “A publicidade enganosa faz o consumidor errar sobre o conhecimento de dados essenciais do produto ou serviço. Faz o consumidor achar que conhece o produto ou serviço, sendo essa uma falsa certeza”. (BRASIL, 1990, extraído da internet).

O CDC protege o consumidor de qualquer informação ou comunicação de caráter publicitário, capaz de induzi-lo ao erro quanto a produtos ou serviços ofertados.

Você pode estar se perguntando: “será que não há um exagero nas fiscalizações e punições, considerando que alguns fornecedores não têm intenção de ser abusivo ou de enganar?” Essa ausência de má intenção é bem possível, mas o importante é você saber que esses tipos de publicidades são muito combatidos e não importa se houve intenção de abusar ou enganar. Basta uma atividade ilegal ser exercida para caber punição. Ao fazer divulgação, o fornecedor tem que assumir o risco profissional para atrair sua clientela, isso

porque a publicidade não é um dever imposto a ele, mas um direito exercitável por sua conta e risco.

Será que você está entendendo? Vamos reforçar: quando uma publicidade enganosa é veiculada, o anunciante é responsabilizado, não importando se ele agiu de boa ou má fé. Pune-se o responsável, quer ele tenha tido ou não a intenção de prejudicar os consumidores.



Curiosidade

Acessando o vídeo a seguir, você verá alguns exemplos de publicidade enganosa: <https://www.youtube.com/watch?v=D7LxGhj_u_Q>.

A publicidade tem que ser verdadeira para que o consumidor tenha outro direito seu respeitado: a liberdade de escolha. A publicidade sendo verdadeira, quem consome pode fazer sua escolha de maneira consciente.

Lembre-se: uma propaganda enganosa é aquela que induz o consumidor ao erro por apresentar a ideia de um determinado produto e entregar outro.

Chegou o momento de você exercitar um pouco o que acabou de aprender fazendo a atividade!



Atividade 01

Pesquise sobre a diferença entre propaganda enganosa e propaganda abusiva. Defina com suas palavras essas duas modalidades e as exemplifique. Poste no fórum do AVA e discuta com seus colegas sobre as consequências desse tipo de publicidade.

Proteção contratual

No CDC, este direito é garantido da seguinte forma: “Art. 6º – são direitos do consumidor:
V – a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais

ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente **onerosas**".



Onerosa: característica daquilo ou daquele que causa muitas despesas, muitos gastos.

Você já assinou um contrato de prestação de serviços e depois teve a sensação de ter sido enganado?

O CDC garante ao consumidor a possibilidade de invalidar cláusulas contratuais abusivas e também modificar algo que o coloca em uma situação de prejuízo considerável, mesmo se o documento já estiver assinado. Muitas vezes as cláusulas abusivas não são facilmente identificadas. O melhor é que o consumidor procure um advogado para tirar suas dúvidas quanto à possibilidade de anulação do contrato assinado. É que a modificação de um contrato, depois de assinado, só ocorre como exceção, pois a regra só será válida se as partes estiverem de acordo.

Atualmente, devido à informação disseminada pelos meios de comunicação e pelos programas de educação para o consumo, seja por particulares ou por entes públicos, os consumidores já conseguem identificar por conta própria várias cláusulas contratuais abusivas. Contudo, não adianta só reconhecê-las, é preciso modificar também a realidade dos contratos que prejudicam o consumidor e enriquecem o fornecedor.

Um abuso contratual muito conhecido é o contrato de adesão. Você consegue identificá-lo ao se deparar com um documento pré-redigido e sem possibilidade de alteração das cláusulas. É aquele contrato em que não há possibilidade de negociação, ou você assina ou desiste do serviço.

Uma cláusula abusiva fácil de identificar é aquela que faz o consumidor abrir mão de um dos direitos previstos no CDC.

Direito à indenização



Difuso: que se consegue espalhar por várias ou todas as direções; disseminado; divulgado.

Este direito, no CDC, é garantido da seguinte forma: "Art. 6º – são direitos do consumidor: VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e **difusos**" (BRASIL, 1990, extraído da internet).

Indenizar significa compensar através de um pagamento em dinheiro. O CDC dá ao consumidor a garantia de reembolso dos prejuízos sofridos por fato atribuído ao fornecedor. A indenização pode ser devido a um dano individual, quando atingir apenas um comprador; a um dano coletivo, quando atingir vários consumidores determináveis; ou a um dano difuso, quando o prejuízo atingir um número indeterminado de consumidores.

Quando você estudou os órgãos de proteção do consumidor, viu que é através do poder

judiciário que se busca uma indenização, pois o PROCON não tem o poder de obrigar o fornecedor a indenizar quem compra. Lembra?

Assim, a atuação do estado através do Poder Judiciário, em processos dos Juizados Especiais Cíveis, por exemplo, possibilita uma compensação ao consumidor, ao ponto que o dever da indenização busca devolvê-lo todo o dano empregado ao se relacionar com o fornecedor.

Dano significa prejuízo, perda. Veja no Quadro 2 abaixo alguns danos que podem ser compensados por força de uma decisão judicial:

Dano moral	É o prejuízo sofrido na vida íntima da pessoa; na sua personalidade; nos valores de comportamento.
Dano patrimonial	Prejuízo ao patrimônio; é o mesmo que dano material.
Dano estético	Prejuízo à aparência ou estrutura física da pessoa.

Quadro 2 – Atividade de decisão judicial
Fonte: autoria própria (2015).

O direito à indenização funciona como uma “vacina” nas relações de consumo. Isso faz com que o fornecedor evite descumprir o CDC em prejuízo ao consumidor pela certeza do dever de indenizá-lo, garantido pela lei. Atingir o “bolso” de quem prejudica o outro sempre foi o melhor caminho para desestimular esse tipo de comportamento abusivo.

Direito de acesso à justiça



Fonte: <http://www.cleversonteixeira.adv.br/arquivos/noticias/14.01.2014.11.39.47/shutterstock_1360528.jpg>. Acesso em: 19 maio 2015.

Na segunda competência, você viu que quando o comprador tiver seus direitos violados, pode recorrer à justiça e pedir ao juiz que tome uma decisão capaz de corrigir o comportamento do fornecedor infrator. O CDC garante esse acesso à justiça nos seguintes termos:

Art. 6º – são direitos do consumidor: VII – o acesso aos órgãos judiciais e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurados à proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados. (BRASIL, 1990, extraído da internet).

O Estado procurou facilitar o acesso à justiça pelo consumidor de duas formas:

1. Não cobrar taxa para iniciar um processo nas causas perante os Juizados Especiais Cíveis. Basta o consumidor se dirigir a esse órgão e registrar sua reclamação para que o processo seja iniciado, dispensando o pagamento de qualquer taxa.
2. Dispensar a necessidade de advogado para iniciar um processo judicial contra o fornecedor. Não é necessário contratar advogado, desde que a causa seja inferior a vinte salários mínimos e não seja complexa.

Direito à facilitação da defesa dos seus direitos

Ao contratar um serviço por telefone, por exemplo, você se preocupa em solicitar a gravação para guardar como seu contrato? Se você não solicita, saiba que isso pode dificultar a prova do que realmente foi contratado.

Na verdade, muitas vezes o fornecedor não disponibiliza a gravação e limita-se a informar um número de protocolo que registra o atendimento. Não é de conhecimento geral, mas o CDC deu ao consumidor um direito muito importante, considerando exatamente essa situação de vulnerabilidade: meios para facilitar a defesa dos seus direitos.



Fonte: Oliveira (2015).

Veja como está disposto no CDC: “Art. 6º – são direitos do consumidor: VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com uma inversão de provas, a seu favor, no processo civil, quando a critério do juiz, for verossímil (verdadeiro) a alegação ou quando for ele **hipossuficiente**, segundo as regras ordinárias de experiências”. Ou seja, o juiz deve acreditar na palavra do consumidor quando o que este estiver dizendo for muito provável, mesmo sem provas documentais. Em regra, quem alega tem que provar, mas o consumidor geralmente tem dificuldade em produzir determinadas provas.

Quando você contrata um serviço por telefone e a empresa não lhe fornece a gravação, só o que terá para apresentar como prova é a sua palavra. E, nesses casos, o juiz passa para o fornecedor a obrigação de provar que as alegações do consumidor são falsas, utilizando a conhecida inversão do **ônus da prova**. Nesse caso, o dever que seria do consumidor passa a ser do fornecedor, e isto posto, se ele não tiver a gravação da contratação para apresentar, ou outra prova que contradiga o comprador, caberá ao juiz acreditar no que este afirmou.



Hipossuficiente: diz-se de uma pessoa de poucos recursos econômicos, que não é independente.



Ônus da prova: ônus significa dever, obrigação. Assim, ônus da prova é o dever, a obrigação, de provar algo.



Querendo mais

Quer ampliar seu conhecimento sobre o significado de “ônus da prova”? Como sugestão, acesse o link a seguir: <<http://www.significados.com.br/onus-da-prova/>>.

Direito à qualidade dos serviços públicos

Você aprendeu na primeira competência de nosso estudo que não são todos os serviços públicos que estão submetidos ao Código de Defesa do Consumidor, mas somente aqueles pagos diretamente pelo cidadão. Assim, são serviços públicos sob a proteção do CDC: o fornecimento de água, de luz, telefonia e transporte público.

Se você tiver alguma dúvida sobre como identificar um serviço público que está sob o amparo do CDC, vá até a primeira competência e refresque sua memória.

Veja como este direito está disposto no CDC: “Art. 6º – são direitos do consumidor: IX – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral”.

O direito que apresentamos aqui é um reforço do que já previa a Constituição Federal. É bastante óbvio que os serviços públicos têm que possuir qualidade. Mesmo assim, o legislador se preocupou em incluir no Código de Defesa do Consumidor uma regra que assegure essa prestação qualificada.

A principal importância de ter regras consumeristas para assegurar a prestação dos serviços públicos, é que isso proporciona à pessoa prejudicada o direito de reclamar nos órgãos de defesa do consumidor, e ainda a coloca na posição de parte vulnerável, com todos os benefícios e facilitadores que o CDC disponibiliza, na hora de exigir a boa prestação dos serviços ofertados.



Internet

Que tal revisar os assuntos estudados nesta competência? Assista a este vídeo da TV Justiça que apresenta os direitos previstos no CDC: <<https://www.youtube.com/watch?v=RddBos3gCW4>>.

Estude também o Código de Defesa do Consumidor através do link: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>



Atividade 02

De acordo com o que você aprendeu sobre os direitos do consumidor, responda a seguinte questão: se você comprar um produto, depois se arrepender e resolver devolvê-lo ou, se você ganhar um presente e quiser trocá-lo, estes são direitos garantidos pelo CDC? Justifique sua resposta.

Resumo

Nesta competência, você reconheceu os direitos do consumidor apresentados no CDC. São eles: proteção à vida, à saúde e à segurança; direito à educação para o consumo; direito à informação; proteção contra publicidade enganosa e abusiva; proteção contratual; direito à indenização; direito de acesso à justiça; direito à facilitação da defesa dos seus direitos e direito à qualidade dos serviços públicos.

Agora, você já está apto para exigir o cumprimento de cada de seus direitos e também está estrategicamente capacitado para evitar conflitos entre consumidor/fornecedor, especialmente sobre a relação comercial e os direitos do consumidor.

Autoavaliação

01. Considerando o sistema protetivo do consumidor, especialmente as regras contidas no CDC, marque a única alternativa que não corresponde a um direito do consumidor:

- a) Direito a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços.
- b) Direito a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.
- c) Direito a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços.
- d) Direito a modificar as cláusulas contratuais que não lhe sejam agradáveis.

02. Um dos direitos do consumidor previstos no CDC é a possibilidade da inversão do ônus da prova. Isso como um facilitador da defesa dos seus direitos. Assim considerado, assinale a única alternativa que corresponde ao conceito de ônus da prova:

- a) É o mesmo que prova testemunhal.
- b) Significa o dever de provar determinado fato ou direito.
- c) É o compromisso prestado em audiência judicial de conseguir documento ou perícia médica.
- d) Significa a existência de um defeito ou vício presente em uma prova no processo.

03. De acordo com o CDC, assinale a alternativa capaz de identificar uma publicidade enganosa:

- a) Quando a informação acerca do produto colocado à venda é falsa ou incompleta.
- b) Quando estimula à violência.
- c) Quando explora a superstição ou inexperiência.
- d) Aquela que induz o consumidor a comportamento prejudicial ou perigoso.

04. O dever de indenização previsto no CDC busca devolver ao cliente tudo o que ele em-

pregou ao se relacionar com o fornecedor. Leia atentamente as afirmativas abaixo e ao final marque o que se pede:

- I. Dano moral é o prejuízo sofrido na vida íntima da pessoa; na sua personalidade; nos valores de comportamento e pode acarretar uma indenização para o consumidor que o sofrer devido a uma má prestação de serviço de uma relação de consumo;
- II. Dano material é o prejuízo ao patrimônio, mas o consumidor só pode reclamá-lo se abrir mão dos danos morais;
- III. Um pedido de indenização pode ser devido a um dano individual, a um dano coletivo ou devido a um dano difuso.

Estão corretos:

- a) Os itens I e II.
- b) Os itens I e III.
- c) Os itens II e III.
- d) Os itens I, II e III.

05. É abusiva a publicidade que...

- a) Seja discriminatória de qualquer natureza, incite à violência, explore o medo ou a superstição, induza o consumidor a se comportar de forma prejudicial à sua saúde ou sua segurança.
- b) Contém informação de caráter inteira/parcialmente falsa, ou, por qualquer outro motivo, mesmo que por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.
- c) Proíbe o fornecedor de serviços e produtos a continuar com sua atividade remunerada à disposição do mercado de consumo.
- d) Limita as promoções a um reduzido período de tempo, ou divulga os preços dos produtos de forma a atrair o consumidor para o seu estabelecimento comercial.



Competência

04

Definir quando e como

exigir os seus direitos

Definir quando e como exigir os seus direitos

Você sabia que existe um prazo para reclamar seus direitos sob pena de perdê-los? Isso é real. Reflita um pouco com a seguinte frase: **Dormientibus non succurrit jus**, que significa “o direito não protege (ou não socorre) aos que dormem”. Essa sentença nos faz considerar que somente conhecer nossos direitos não basta se nada fizermos para garanti-los, ou se não os reclamarmos no tempo e local certos. Portanto, todo consumidor deve saber exigir seus direitos a fim de assegurá-los. Por exemplo: você já comprou algum produto, que, mesmo ainda estando novo, apresentou algum defeito?

Nesta competência, você reconhecerá as garantias do consumidor, os prazos para reclamar quando um produto ou serviço estiver com defeito, e também os prazos para pedir indenização em casos de danos à saúde, à vida ou à segurança do consumidor.

As garantias de produtos e serviços

Ao adquirir um bem ou contratar um serviço, o consumidor tem algumas garantias capazes de ajudar na preservação dos seus direitos. Essas garantias são regras que norteiam a relação de consumo quanto às obrigações do fornecedor para com o consumidor. Algumas regras estão previstas no CDC e outras ficam previstas em um instrumento contratual eventualmente firmado.

As garantias previstas no CDC são chamadas garantias legais, advindas diretamente da própria da lei. Essas garantias estão previstas nos artigos 26 e 27 e referem-se ao direito de reclamar, estabelecendo prazos específicos, de acordo com a situação.

Além da legal, a outra garantia é a contratual, fornecida pelo vendedor de bens ou serviços, e é facultativa. Trata-se de um bônus; uma garantia além da obrigatória prevista na lei do CDC. A garantia contratual consta por escrito em um chamado “termo de garantia”, em que se inclui o prazo, a cobertura dele e todas as suas condições. Esse tipo de garantia não pode contrariar uma garantia legal, tampouco substituí-la.

As garantias são limitadas pelo tempo, ou seja, existe um prazo para serem utilizadas, para serem reclamadas. Antes de conhecê-los, você precisa identificar sobre o que irá reclamar: um “vício” ou um “acidente de consumo”. O vício prejudica a finalidade para o qual o produto foi criado, atingindo diretamente o produto. Já o defeito é o que causa um



Dormientibus non succurrit jus: é uma expressão latina utilizada quando uma das partes perde o prazo e o direito.

acidente de consumo e atinge diretamente o consumidor.

Tudo isso ficará ainda mais claro ao longo desta competência. Fique atento, pois, a partir de agora, você identificará os prazos para garantir seus direitos de consumidor.

O vício em produtos e serviços

O CDC estabelece prazos determinados para que possamos reclamar nossos direitos. É de fundamental importância que todo consumidor esteja atento, pois suas reclamações podem ser descartadas depois desses prazos. Para reclamar, é necessário encontrar um vício no produto que foi adquirido ou o mesmo sofrer um dano decorrente da aquisição. Existem vícios quando a finalidade do produto/serviço estiver comprometida; e, quando não apresentam a qualidade ou a quantidade que se espera diante das informações contidas no recipiente, na embalagem, na rotulagem ou na mensagem publicitária.

Caso ele exista, você precisa aprender a identificar os vícios nos produtos. Mas jamais deve confundir um vício com defeito. O vício sempre será referente à qualidade e/ou à quantidade que prejudica o produto final. Tendo em vista que ele não permitirá que o produto atinja a finalidade de sua existência. Por exemplo: uma caneta que não escreve. Este é um exemplo típico de produto viciado, porque sua finalidade principal é a de escrever!

Aprenda também que os produtos, além de viciados, podem ser defeituosos. Você sabe qual é a diferença entre os dois?

Não estranhe quando escutar alguém se referindo a um defeito como sendo um vício. Certamente vai se deparar com essa confusão de conceitos. Já entendendo o que é um vício, sabia que, se o produto causar um dano moral, físico ou estético no consumidor, ele possui um defeito? O vício jamais causará danos no comprador, só os produtos, porém, os defeitos, sim. Eles atingirão a saúde, a vida ou a segurança do consumidor.

Peguemos o exemplo da caneta. Digamos que ela não tenha problemas de escrita, logo, sem vício. Mas se sua tinta intoxica quem a utiliza, provoca, assim, um dano à saúde da pessoa. Por isso, concluímos que a caneta possui um defeito!



Internet

Saiba como o CDC conceitua o “defeito” no parágrafo 1º do artigo 12: <<http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10606761/paragrafo-1-artigo-12-da-lei-n-8078-de-novembro-de-2009>>.

É possível identificar um vício no produto quando sua finalidade estiver comprometida, mesmo que parcialmente. Outros exemplos de produtos com vícios são: um ferro de passar roupa que não esquentava; um aparelho celular que não faz ligações; produtos cujas informações em seus rótulos/embalagem sejam falsas ou incompletas.

Existem ainda dois tipos de vícios a se considerar: os vícios aparentes, aqueles percebidos com facilidade ao iniciar o usufruto do produto, como, por exemplo, um alimento com o prazo de validade vencido ou estragado, impróprio para o consumo; e os vícios ocultos, aqueles que aparecem com o tempo, não pelo desgaste, mas por sua constatação não ser facilmente percebida. Um veículo com problemas no seu sistema de freios pode ser exemplo de um vício oculto, pois, muitas vezes, para que percebamos esse problema, é necessário utilizar toda a capacidade de seus freios, podendo demorar bastante.

Você entendeu a diferença entre os dois tipos de vício? É necessário que você entenda essa diferença para saber definir o prazo para reclamar.

O Código de Defesa do Consumidor possui uma parte específica que trata dos chamados vícios dos produtos ou serviços. O CDC, em seu artigo 18, indica a existência de três tipos de vícios, são eles:

1. O vício que torna o produto impróprio para o consumo;
2. O vício que diminui o valor do produto;
3. O vício que decorre da diferença das características do produto com aquelas veiculadas em sua oferta e publicidade.

Os dois primeiros vícios apontados acima dizem respeito à qualidade do produto ou serviço. Já o terceiro refere-se à quantidade.



Fonte: <<http://blogs.diariodepernambuco.com.br/deolhonocodigo/wp-content/uploads/2011/12/de-olho-na-validade.jpg>>. Acesso em: 19 maio 2015.

Os produtos alimentícios fora da validade apresentam vícios que os tornam impróprios para o consumo. Eles podem ser prejudiciais à saúde do consumidor, logo, não devem ser consumidos. Já os produtos duráveis e novos adquiridos com vício, que apresentam defeito ainda em seu período de garantia, não atendem a sua finalidade e têm o seu valor diminuído.

Os produtos com vício de quantidade são aqueles vendidos por quilograma. A diferença, entre o peso informado no rótulo/embalagem e o peso real, contida neles caracteriza um vício no produto quanto à sua quantidade. Fique atento às informações contidas nas embalagens dos produtos referentes à quantidade e à qualidade!



Fonte: <http://correiogourmand.com.br/images/cartilha_seguranca_alimentar_anvisa_img_24.jpg>. Acesso em: 20 maio 2015.



Querendo mais

Leia a matéria disponível no link a seguir e tire suas dúvidas sobre vício oculto e vício aparente. Acesse: <<http://www.idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/voce-sabe-o-que-e-vicio-oculto>>.

Quando reclamar pelos vícios?

Como você já sabe, o consumidor deve estar atento aos prazos. Assim, quando encontrar um vício em um produto/serviço adquirido, deve reclamar o mais rápido possível sob pena de perder o direito de reclamação, se posteriormente. O CDC estabelece dois

prazos para reclamar os vícios aparentes: um para os produtos/serviços duráveis e outro àqueles não duráveis.

Lembra que você estudou sobre produtos duráveis e não duráveis na primeira competência?

Para reclamar de vícios aparentes em produtos/serviços duráveis, o consumidor tem o prazo de trinta dias, contados a partir do recebimento do produto ou conclusão dos serviços. E, para reclamar de vícios em produtos não duráveis, o prazo é de 90 dias, contados a partir do mesmo tempo referido. No caso de vícios ocultos, os prazos para reclamação permanecem e, somente, são contados a partir do momento que se descobre o vício.

Os prazos para reclamar dos vícios são contados a partir da compra do produto ou entrega do serviço concluído, quando o defeito for de fácil percepção. Mas existem situações em que o consumidor não consegue ver o vício com facilidade (vício oculto), e por isso só começamos a contar esse prazo quando for possível percebê-lo. No quadro 3, logo abaixo, saiba quais são os prazos para reclamar:

PRAZO PARA RECLAMAR DOS VÍCIOS APARENTES OU OCULTOS	
Produtos/Serviços DURÁVEIS	90 dias
Produtos/Serviços NÃO DURÁVEIS	30 dias
QUANDO COMEÇAMOS A CONTAR OS PRAZOS PARA RECLAMAR?	
VÍCIOS APARENTES:	Quando recebemos o produto ou serviço concluído.
VÍCIOS OCULTOS:	Quando for possível perceber o vício.

Quadro 3 – Prazos de reclamação
Fonte: autoria própria (2014).



Querendo mais

Que tal reforçar um pouco mais o assunto sobre prazos para reclamação de vícios em produtos e serviços assistindo a um vídeo animado, vamos lá? Acesse e aprenda mais: <<https://www.youtube.com/watch?v=fYe6eJQydc>>.

O que exigir quando for identificado um vício?

Se o consumidor exerce seu direito de reclamação, ele passa a sujeitar-se às regras do CDC. Como este código protege a relação de consumo e não só o comprador, é importante destacar que ali também existem regras de proteção ao fornecedor.

O CDC deixa claro que o fornecedor tem um prazo máximo de 30 dias para resolver os problemas causados por vício no produto/serviço que forneceu. Nesse tempo, o consumidor pode até exigir substituição do produto, abatimento do preço, restituição do seu dinheiro, todavia antes, terá que aceitar do provisor esse prazo para que ele possa resolver o problema ao seu modo.



Fonte: Oliveira (2015).

Em vários momentos no estudo desta competência, mencionamos a importância do CDC como norteador das relações de consumo. Realmente, a maioria dos seus artigos tenta despertar nas partes envolvidas o bom senso. Quanto à forma de reclamação, não é diferente. Observe que, antes de exigir alguma coisa, o consumidor deve deixar o fornecedor tentar resolver o problema dentro de suas condições. Só depois de ultrapassado o prazo estipulado, e persistindo o vício, é que o consumidor pode exigir a solução ao seu modo. É de seu conhecimento que nenhuma das partes pode simplesmente desconsiderar as opções de solução previstas no próprio CDC, mas enquanto estiver dentro do prazo de 30 dias, a melhor maneira de resolução parte do provisor, após o prazo, do consumidor.

Você pode estar se perguntando: “mas como faço para obrigar o fornecedor a me devolver o dinheiro pelo produto que paguei? Ou, como faço para obrigá-lo a substituir o produto viciado?” Uma dica para responder a estes questionamentos

é recorrer ao estudo de nossa segunda competência: sobre os órgãos de proteção da relação de consumo!

Tanto o PROCON quanto o Juizado Especial Cível podem ajudar o consumidor, tentando, dentro das suas competências, fazer com que o fornecedor obedeça ao CDC, de acordo com as opções do artigo 18, à escolha do comprador. Esses órgãos de proteção irão estipular penalidades em caso de descumprimento da Lei, podendo haver também multas, indenizações, dentre outras; tudo para estimular quem fornece a cumprir sua obrigação. Passado o prazo de 30 dias, e com o consumidor concordando, este prazo poderá ser prorrogado, mas ele não é obrigado a conceder prazo maior.

Então, vamos identificar as opções do consumidor caso o problema não seja resolvido pelo fornecedor dentro do prazo previsto no CDC. Ele poderá exigir, alternativamente:

- A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- Restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- O abatimento proporcional do preço;
- A complementação do peso ou medida, quando for o caso.

O CDC ainda dá ao consumidor outra opção de reparação: a possibilidade de uma indenização. Isso mesmo! Se a demora na solução do problema causar ao consumidor um prejuízo, além das opções acima, ele ainda poderá exigir uma compensação em dinheiro pelos danos suportados, desde que os comprove.

O acidente de consumo

Até aqui, você estudou a responsabilidade do fornecedor quando houver um vício no produto/serviço que ele vendeu. Porém, existe ainda outro tipo de responsabilidade a considerar: a do defeito, também conhecida como a responsabilidade pelo fato, que é consequência de um acidente de consumo. Veja como está disposto no CDC:

SEÇÃO II – Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço. ART. 12 – O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos

causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos. (BRASIL, 1990, extraída da internet).



Fruição: utilização prazerosa de algo.

E esse acidente de consumo, como ele acontece? Ele ocorre quando algum dano for causado ao consumidor por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua **fruição**.

Um exemplo típico de acidente de consumo é quando o cliente deixa seu carro em um estacionamento e, ao ir buscá-lo, verifica que está amassado em razão de uma colisão. Como é responsabilidade do estabelecimento/fornecedor cuidar dos carros que estão em seu estacionamento privado, é dever dele reparar os danos materiais e morais suportados pelo consumidor. Quando acontece um acidente de consumo, surge o que o CDC chama de responsabilidade pelo fato, gerando o dever de indenizar.

No acidente de consumo, já não se trata de reparar um produto ou refazer um serviço, pois o problema não é simplesmente um vício encontrado. Vai muito mais além. É uma séria consequência cuja reparação não impede o dano que obviamente já ocorreu. E essa consequência deve ser reparada pelo responsável em forma de indenização, sejam os danos materiais, morais ou estéticos.

Quando reclamar por um acidente de consumo?

Após a ocorrência de um acidente de consumo, a pessoa lesionada terá um prazo de cinco anos para reclamar uma indenização. É um prazo bem maior do que aqueles para reclamar dos vícios (30 ou 90 dias), por exemplo. Sua contagem começa a partir do conhecimento do dano e da autoria. Perceba que não é a partir do acidente. Isso porque as consequências do acidente podem demorar muito tempo para se concretizarem. E encontrar o responsável também pode ser uma tarefa difícil. Ou seja, o período de apuração do caso/dano deve ser desconsiderado para efeito da contagem do prazo de cinco anos.

Há acidentes de consumo causadores de lesões físicas, em que o consumidor pode acabar internado em um hospital durante dias, meses, anos para se tratar e ficar completamente recuperado; apesar das eventuais sequelas. Outro ponto importante é aquele que diz respeito ao consumidor por equiparação, pois este, mesmo não tendo participado da compra do produto ou contratação do serviço que o causou dano, também poderá requerer indenização pelas consequências suportadas.

O CDC deixa claro que se equipara a um consumidor toda a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que interveio sem querer nas relações de consumo. Assim, quando alguém que está dentro de uma loja é atingida por um objeto que se desprende do teto, causando-lhe um dano físico ou moral, por exemplo, poderá requerer indenização mesmo que não tenha comprado nada.



Curiosidade

Através deste link: <<https://www.youtube.com/watch?v=c7-QSaBgwds>>, você assistirá a uma matéria jornalística sobre um acidente de consumo e a condenação do responsável ao pagamento de indenização.

E então, você aprendeu o que é um vício do produto/serviço e o que é um acidente de consumo? Aprendeu que o consumidor não deve esperar muito tempo para reclamar seus direitos, sob pena de perder para sempre esse direito de reclamar?

Agora, você já sabe reconhecer um vício de qualidade ou quantidade em um produto comprado ou serviço contratado. Sabe também identificar um acidente de consumo. E, ainda, sabe que não pode “dormir no ponto”, porque “o direito não protege os que dormem!”.



Atividade 01

Pesquise sobre cada um dos assuntos estudados nesta competência (prazos para reclamar seus direitos; garantias de produtos e serviços; vícios e defeitos; e, acidentes de consumo), faça um breve resumo, poste no fórum de discussão do AVA aquele cujo assunto mais o interessou e justifique seu interesse pelo assunto escolhido.

Resumo

Nesta competência, você estudou sobre as garantias do consumidor na aquisição de produtos e serviços. Aprendeu o que é um vício de qualidade ou quantidade em um produto comprado ou serviço contratado; reconheceu um acidente de consumo e identificou os prazos para reclamar seus direitos quando um produto ou serviço estiver com vício ou

defeito, bem como os prazos para pedir indenização em casos de danos à saúde, à vida ou à segurança. Com o conhecimento adquirido até aqui, você está capacitado a exigir seus direitos adequadamente.

Autoavaliação

1. O consumidor possui garantias quanto às obrigações do fornecedor de produtos e serviços. Sobre essas garantias, marque a alternativa falsa:

- a) As garantias previstas no CDC são chamadas garantias legais.
- b) Além das garantias legais, o consumidor pode ser beneficiado com garantias contratuais.
- c) Havendo garantias legais, não é possível estabelecer novas garantias contratuais.
- d) As garantias contratuais não dispensam as garantias legais.

2. Acerca da responsabilidade pelo vício do produto ou serviço, considere as afirmativas seguintes:

- I. Existe vício no produto quando o mesmo está impróprio para o consumo;
- II. Existe vício no produto quando este não apresenta a qualidade ou a quantidade que se espera diante das informações contidas no recipiente, na embalagem, na rotulagem ou na mensagem publicitária;
- III. Existe vício no produto quando seu valor de mercado for comprometido por alguma alteração no seu projeto original, diminuindo o valor do produto.

Estão corretas:

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

3. O prazo para reclamação de vícios em determinado produto começará a ser contado:

- a) Em se tratando de vício aparente, quando é encomendado o produto pelo consumidor.
- b) Em se tratando de vício oculto, quando o produto é entregue ao consumidor.
- c) Em se tratando de vício, seja oculto ou aparente, quando a compra é efetivada e o pro-

duto é recebido.

d) Em se tratando de vício oculto, quando for possível se constatar o vício.

04. O prazo para reclamações de vícios aparentes é o de:

a) 30 dias, sendo o produto ou serviço durável.

b) 90 dias, sendo o produto ou serviço não durável.

c) 30 dias, sendo o produto ou serviço não durável.

d) 05 anos, sendo o produto ou serviço durável.

05. Caso o vício de um produto não seja sanado pelo fornecedor em um prazo de 30 dias, pode o consumidor exigir:

a) A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso.

b) Além do contido na alternativa acima, a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada.

c) Além do contido nas duas alternativas acima, o abatimento proporcional do preço.

d) Além do contido nas três alternativas acima, uma indenização por perdas e danos.



Competência 05

Distinguir os elementos

essenciais da responsabilidade
pelo fato do produto e do serviço

Distinguir os elementos essenciais da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço

A responsabilidade de reparar um dano surge da prática de um ato ilícito, ou seja, de um ato ilegal contra a lei. Para existir essa responsabilidade, são necessários três elementos:

1. Objeto viciado ou defeituoso;
2. Dano;
3. Relação entre o defeito e o dano.

O objeto será sempre o produto ou o serviço colocado à venda no mercado de consumo. O dano é o prejuízo sofrido pelo consumidor. Havendo relação direta entre o objeto comprado e o dano suportado pelo cliente, haverá responsabilidade em reparar esse dano; a depender do caso, ser reparado com uma indenização.

No estudo da quarta competência, você viu que os produtos ou serviços com problemas devido aos vícios devem ser resolvidos pelo fornecedor. A solução desses vícios não implica necessariamente em indenização, pois na maioria dos casos basta consertar/substituir o produto, ou refazer o serviço, e fica tudo resolvido. Todavia, quando ocorre um dano devido a um defeito do produto/serviço, caberá, inevitavelmente, uma responsabilidade especial: a de recompensar os danos através de uma indenização.

O responsável pelos vícios dos produtos ou serviços disponíveis no mercado de consumo

Você já se perguntou quem é o responsável por esses vícios nos produtos ou serviços? Ou já se identificou como um possível responsável? Antes de tudo, lembre o que é um vício!

Vício é uma falha que compromete a finalidade de um produto ou serviço.

A responsabilidade pelo vício nada mais é do que a obrigação por responder pela falha de adequação de qualidade/quantidade causadora de frustrações ao consumidor.

No estudo da quarta competência, você aprendeu que um produto/serviço estará viciado quando a sua finalidade estiver comprometida ou sua qualidade/quantidade não estiverem em conformidade com as informações contidas em sua rotulagem, mas não basta identificar o vício. É importante também identificar quem deve corrigi-lo. Afinal, o consumidor pode exigir uma solução que lhe permita utilizar plenamente o produto/serviço adquirido.

O CDC, em seu artigo 18, declara que

[...] 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 as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagens publicitárias, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas. (BRASIL, 1990, extraído da internet).



Querendo mais

Para saber mais sobre a “responsabilidade por vício do produto e do serviço”, consulte o Código de Defesa do Consumidor e leia atentamente os artigos 18, 19, 20 e 21. Acesse o link: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>.

Você está aprendendo que o fornecedor é responsável pelos produtos/serviços que coloca à disposição no mercado de consumo. Lembre-se do que estudou lá na nossa primeira competência sobre as obrigações de um provisor. Assim, são fornecedores o fabricante, o produtor, o montador, o criador, o construtor, o importador, o exportador, o distribuidor e o comerciante.

Todas essas categorias são responsáveis pela distribuição dos produtos/serviços no mercado de consumo. O fabricante responde pelos vícios de fabricação; o produtor, pelos de produção; o importador, pelos vícios de importação, e assim por diante. Todos os fornecedores são obrigados a resolver os problemas causados aos consumidores por vícios nos produtos ou serviços que comercializam.

O responsável pelos danos causados por acidente de consumo

Quando um produto ou serviço apresenta um defeito capaz de prejudicar a integridade física ou psíquica do consumidor, pode surgir a obrigação de indenizar, além da obrigação de reparar o problema no objeto. Nesse caso, não se trata apenas de corrigir um vício, mas também de reparar um dano causado a alguém. O defeito gera danos. Assim, ele possui ligação com o vício, mas, em termos de problemas causados ao consumidor, é bem mais agressivo.

Você aprendeu que o acidente de consumo é um evento prejudicial à vida, saúde ou segurança de alguém, decorrente da aquisição de produtos ou da contratação de serviços defeituosos no mercado de consumo. O acidente de consumo requer uma reparação, e essa reparação pode ser em forma de indenização, ou seja, através de uma compensação financeira. Assim, após um acidente de consumo, a vítima pode procurar o responsável e exigir uma indenização. É o que garante o Código de Defesa do Consumidor.



Importante

É importante lembrar que a responsabilidade de indenizar por acidente de consumo pode nascer mesmo quando a compra não é concluída pelo consumidor, mas, apenas com a intenção de comprar, e, por consequência, no transtorno decorrente de um acidente, pode fazer surgir à responsabilidade de indenização.

E, ainda quando não há intenção de consumir, o dever de indenizar alguém pode surgir desde que a vítima do acidente seja atingida pela relação de consumo de outra pessoa.

Existem dois tipos de acidente de consumo para reconhecer:

1. Acidente envolvendo o consumidor direto;
2. Acidente envolvendo o consumidor por equiparação.

Consumidor direto e consumidor por equiparação

Consumidor direto é aquele que compra o produto ou contrata o serviço para si. Consumidor por equiparação é aquele que não compra produto ou adquire serviço, mas sofre alguma consequência decorrente da compra ou contratação feita por outra pessoa.

Você entenderá melhor com os exemplos a seguir:

Primeiro exemplo: João estava dentro de um supermercado com intenção de fazer compras, mas, antes de conseguir comprar, foi vítima de um acidente quando uma das prateleiras caiu sobre sua cabeça. Nessa história, houve a intenção de consumir, mas não a concretização do mesmo. Todavia, ocorreu um acidente envolvendo um pretense consumidor. Portanto, houve um acidente de consumo.

Segundo exemplo: João foi visitar um amigo em sua casa e os dois comeram um bolo comprado por esse amigo. Mas, apesar de sua ótima aparência, o bolo causou, em ambos, um dano à saúde, pois estava estragado. Nessa história, João sequer participou da relação de consumo que envolveu a compra do bolo estragado, mas sofreu um acidente de consumo causado pela relação entre o amigo dele e o vendedor do bolo.

Nos dois exemplos acima, verificamos casos de acidentes de consumo. E em ambos surge o dever de reparar os danos causados. Quando ocorre um acidente de consumo, a obrigação de indenizar estará sempre presente em primeiro lugar.

Argumentos sobre a culpa

Sempre que um acidente acontece, a pergunta mais frequente é esta: de quem é a culpa?

No caso dos acidentes de consumo, não se procuram os culpados. O importante não é encontrar quem teve a intenção de provocar o acidente. Procura-se quem é o fornecedor do produto/serviço causador do acidente, mesmo que partamos do princípio de que nenhum deles colocaria um produto no mercado com a intenção real de causar acidentes.

Até podemos reconhecer que alguns provedores passam pelo risco de causar alguns acidentes quando não adotam todas as medidas necessárias para evitá-lo; ficando apenas diante do risco, e não da certeza que o acidente ocorrerá. Assim, ao se concretizar um acidente de consumo, basta comprovar que o mesmo aconteceu envolvendo o produto ou o serviço defeituoso e o consumidor lesado. A culpa, ou intenção de causar o acidente, não é essencialmente responsabilidade do fornecedor.

Lembre-se que os acidentes de consumo acontecem por causa de defeitos e não de vícios! Assim, uma caneta, por exemplo, pode atingir sua finalidade que é escrever, mas se sua tinta intoxicar o consumidor, passa a existir um acidente de consumo. Nesse caso, poderá não haver vício, mas um defeito, que pode causar um acidente de consumo.

O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos”. (BRASIL, 1990, extraído da internet).

Eles deverão responder pela reparação dos danos causados aos consumidores pelos defeitos de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação/acondicionamento em seus produtos e pelas informações insuficientes/inadequadas sobre a utilização e riscos. Assim, no tocante ao fornecedor, há de se reconhecer que todos os envolvidos na relação de consumo, independentemente da culpa, responderão por qualquer dano causado ao consumidor.



Internet

Esse vídeo que disponibilizamos a seguir, traz uma matéria jornalística sobre acidente de consumo e condenação do responsável ao pagamento de indenização, intitulado: “O que fazer quando um produto novo apresenta problemas e defeitos de fabricação?”. Acesse e saiba mais: <<https://www.youtube.com/watch?v=PK1hkNta8Q4>>.

E então, aprendeu que quem compra pode ir à loja onde comprou o produto para sanar um vício encontrado? Veja que mesmo procurando a assistência técnica, ou seja, dirigindo-se à autorizada do fabricante, se o problema não for sanado, a loja deverá resolver com o consumidor.

Claro que a legislação não quis deixar só o lojista com o prejuízo, mas teve que facilitar a defesa dos direitos do consumidor. Quanto ao lojista, este poderá acionar o fabricante para tentar sanar eventual prejuízo. No caso dos vícios, quando ocorre acidente de consumo, todos os fornecedores da cadeia de consumo respondem pelos danos, independente de quem será o culpado direto.

A solidariedade entre fornecedores

Ser solidário com o outro é compartilhar das mesmas obrigações. Ao reconhecer sua vul-

nerabilidade, a legislação se preocupou em proteger o consumidor diante de situações em que fica difícil identificar a culpa pelo vício dos produtos/serviços. Desse modo, o CDC deixa claro que o comprador não precisa apontar diretamente o responsável principal, bastando que um dos fornecedores envolvidos na relação de consumo resolva o problema do vício.

Isso por que os fornecedores envolvidos na relação de consumo têm responsabilidade solidária pelos vícios dos produtos: tanto o fabricante quanto o comerciante. Qualquer integrante do ciclo de produção está igualmente obrigado a efetuar os reparos nos produtos, a proceder com a devolução do dinheiro, a substituir o produto ou a efetuar abatimento proporcional do preço. Portanto, se o consumidor quiser registrar sua reclamação no PROCON, poderá dirigi-la contra o lojista, o fabricante, o distribuidor ou qualquer outro fornecedor credor da cadeia, até contra todos.

Veja que é possível registrar a reclamação contra vários responsáveis. Quanto mais envolvidos, maior será a chance de garantir seus direitos, especialmente o da indenização, pois, se um dos fornecedores não tiver patrimônio que garanta a indenização, outro terá que arcar com o prejuízo. Tendo em vista isso, a responsabilidade solidária é um importante instrumento de defesa dos interesses do consumidor.

Diante do problema de vício, ou ao invés de realizarem a troca do bem ou a devolução do dinheiro, são comuns os casos em que os estabelecimentos comerciais encaminhem o consumidor à assistência autorizada. E ele nem vai perceber que seus direitos estão sendo violados.

Agora que você sabe quem responde pelos danos causados por produtos ou serviços, não será um consumidor enganado ou um fornecedor negligente!

A responsabilidade dos profissionais liberais

Até aqui, você estudou que não é necessário verificar a culpa do fornecedor para que o mesmo fique obrigado a indenizar o consumidor.

O CDC deixa bem claro que para responsabilizar os fornecedores de serviços, não há necessidade de verificar a culpa, pois se há um vício ou defeito, há a necessidade de corrigir esse vício ou reparar o defeito, mesmo que não se comprove que alguém teve culpa pelos mesmos. Mas uma situação bastante peculiar é a dos profissionais liberais. É que se o provisor de serviços for um profissional liberal, a culpa deverá ser comprovada.

Você sabe o que um profissional liberal?

Profissional liberal é a pessoa de nível universitário ou técnico que exerce sua profissão com total liberdade e está registrado em uma ordem ou conselho profissional de sua classe. São profissionais liberais: os médicos, os advogados, os jornalistas, os dentistas, os psicólogos, entre outros.

Esses profissionais não são simples fornecedores de serviços. Eles gozam de um privilégio conferido pela própria lei, ao ponto de que são tratados diferentemente dos demais.



Querendo mais

Saiba um pouco mais sobre profissionais liberais acessando ao vídeo:

<https://www.youtube.com/watch?v=LjHi3_M56d0>.

Distinguir os casos e a responsabilidade do fornecedor pelos vícios ou defeitos

O consumidor deve encaminhar o produto ao fornecedor assim que constatar a existência do vício. Aí sim, surge o prazo de 30 dias para a correção do vício apresentado. Esse prazo pode ser reduzido para sete, ampliado para 180 dias. Quando ocorrer um acidente, o consumidor deverá exigir a reparação assim que for verificada a relação entre o dano e o objeto de uma relação de consumo.

Há algumas situações em que o fornecedor não é responsável pelo dano. O próprio CDC aponta essa possibilidade em seu artigo 14, destacando três situações:

1. Quando provar que não colocou o produto no mercado;
2. Quando provar a inexistência do defeito;
3. Quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Observe que para o provisor se livrar da responsabilidade que naturalmente seria sua, ele deve provar alguma dessas três situações apontadas acima, já que partimos sempre do pressuposto de que os problemas ocorrem devido vícios/defeitos. Conseguindo provar

que não houve defeito no produto/serviço envolvido em um acidente, ocorrerá sua descaracterização junto com a responsabilidade do fornecedor em responder pelo dano causado ao consumidor.

Para esclarecer melhor, vamos aos exemplos: um estabelecimento cheio de consumidores foi atingido por uma enchente ou por um raio. Inegavelmente haverá um acidente. Mas não será um acidente de consumo, porque não havia defeito nos produtos ou no próprio estabelecimento que pudesse ocasionar esse tipo de fatalidade. Logo, não há como responsabilizar qualquer fornecedor na cadeia de consumo dos produtos ali ofertados, tendo em vista que o acidente não teve natureza consumerista.

Também não recairá sobre o fornecedor a responsabilidade em reparar danos decorrentes de casos em que o acidente partiu do próprio consumidor ou de uma terceira pessoa. Este é um exemplo típico das ocorrências: o descuido para o modo correto no momento de utilizar um produto. Ele, provando que o acidente ocorreu pela má utilização de quem comprou, se livrará de qualquer responsabilidade tocante àquele acidente. Lembra-se do caso de João que comeu um bolo na casa do seu amigo? Se o fornecedor conseguir comprovar que o bolo estava em perfeitas condições para o consumo, levando a crer que o amigo de João não o armazenou corretamente, poderá não ser responsabilizado pelos danos à saúde de João.

Estou confiante de que você aprendeu o que é a responsabilidade em uma relação de consumo. Bem como a importância em saber identificar os responsáveis pelos vícios/defeitos nos produtos/serviços; em conseguir distinguir as situações e reconhecer que existe a possibilidade do provisor não ser o responsável pelos acidentes de consumo envolvendo seus produtos/serviços ou mesmo seu estabelecimento comercial. E agora você já sabe também que os profissionais liberais têm tratamento diferenciado dos demais fornecedores.



Atividade 01

Sabendo que o elemento essencial da responsabilidade do produto e do serviço é a relação existente entre o objeto defeituoso e o dano, descreva com suas palavras (mas com base no CDC) como ocorre essa relação e poste sua resposta no fórum do AVA. Leia as respostas dos seus colegas, compare e comente/discuta em caso de divergências.

Resumo

Nesta competência, você aprendeu a identificar os elementos essenciais da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. Aprendeu a identificar o responsável pelos vícios dos produtos/serviços colocados à disposição no mercado de consumo e também pelos danos causados aos consumidores. Relacionou argumentos sobre a culpa, compreendendo que a responsabilidade dos provedores independente dela; reconheceu a solidariedade entre fornecedores; distinguiu a responsabilidade dos profissionais liberais; e, aprendeu em que situações nenhum fornecedor será responsabilizado pelos danos sofridos pelo comprador. Com estes conhecimentos, você está capacitado a dirigir sua reclamação enquanto consumidor, ou como provedor, evitando situações que o levem à obrigação de pagar indenização.

Autoavaliação

1. Para existir responsabilidade pelo fato do produto e do serviço é necessária a presença conjunta de três elementos:
 - a) Produto com defeito, dano ao consumidor e uma relação entre o objeto e o dano.
 - b) Produto com defeito, dano ao fornecedor e uma relação de consumo.
 - c) Produto com vício, dano ao consumidor e uma relação de consumo.
 - d) Produto com vício, dano ao fornecedor e uma relação entre o objeto e o dano.

 2. O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando:
 - I. Provar que não colocou o produto no mercado;
 - II. Provar que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexistente;
 - III. Provar que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros;
 - IV. Provar que não conhecia os defeitos causadores do dano.
- Estão corretamente relacionados com a questão:
- a) Apenas os itens I e II.
 - b) Apenas os itens I, II e III.
 - c) Apenas os itens II e IV.
 - d) Todos os itens.

3. São consideradas vítimas de acidente de consumo e pessoas passíveis de receber indenização pelos danos suportados:

- a) Todas as vítimas do evento.
- b) Apenas as vítimas que tenham uma relação direta com a aquisição do produto originador do acidente.
- c) Todas as vítimas do evento que conseguirem comprovar a culpa dos fornecedores responsáveis.
- d) Apenas as vítimas consideradas vulneráveis, como idosos e crianças.

4. Os profissionais liberais têm tratamento diferenciado no que se refere à responsabilidade legal pelos danos causados aos consumidores, porque

- a) O serviço prestado por esses profissionais tem relevância e repercussão nacional e internacional.
- b) Assim determina o CDC, devendo-se apurar a culpa desse tipo de fornecedor.
- c) Jamais serão culpados pelos danos sofridos por um consumidor.
- d) Os serviços prestados por eles são de natureza autônoma, e não empresarial.

5. Considerando o que dispõe o CDC quanto à responsabilidade dos fornecedores pelos vícios/defeitos presentes nos produtos/serviços colocados à disposição do consumidor, marque a alternativa errada:

- a) Havendo mais de um responsável pela causa do dano, todos responderão solidariamente pela reparação necessária ao consumidor.
- b) Apenas um fornecedor pode ser responsabilizado por eventual dano causado ao consumidor, devendo este acertar na indicação do responsável quando registrar sua reclamação ou ajuizar ação.
- c) Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto/serviço, são responsáveis solidários o seu fabricante, seu construtor, seu importador e quem realizou a sua incorporação.
- d) Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade e qualidade do produto.



Competência

06

Identificar as penalidades

cabíveis ao consumidor e ao fornecedor
dentro da relação de consumo

Identificar as penalidades cabíveis ao consumidor e ao fornecedor dentro da relação de consumo

As penalidades cabíveis ao consumidor inadimplente

O fornecedor pode penalizar o consumidor inadimplente? De que forma? Você já teve seu nome registrado no cadastro de maus pagadores? Já se sentiu constrangido em meio a uma cobrança de dívidas? Para responder a estas questões, convido você ao estudo desta última competência de Direito do Consumidor, identificando as penalidades cabíveis ao consumidor e ao fornecedor dentro da relação de consumo. Vamos iniciar nosso estudo?

Ser devedor não é legal, temos que concordar com isso. Mas o CDC determina que o provisor deva adotar alguns cuidados na hora de cobrar eventuais dívidas dos seus consumidores. Isso por que a cobrança de dívidas não pode vir acompanhada de maus tratos psicológicos. Mas é claro que o fornecedor pode penalizar o consumidor **inadimplente**. E a forma mais comum de fazer isso é registrando o mau pagador em órgãos de proteção ao crédito, como **Serasa** ou SPC.

Cobrar é um direito do credor para reaver o pagamento pelo devedor, desde que ele tenha cumprido sua parte na obrigação.

O CDC trata no artigo 42 que: “Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.” (BRASIL, 1990, extraído da Internet).

Alguns atos de cobrança são considerados normais e, portanto, legais. Por exemplo: o envio de correspondência ao endereço fornecido pelo consumidor indicando o valor da dívida e seu vencimento; algumas ligações telefônicas em horário comercial. Além do mais, é importante saber que qualquer cobrança deve ser feita diretamente ao consumidor devedor.

O fornecedor deve ter o cuidado de cobrar o exato valor da dívida, pois, se o con-



Inadimplente:

aquele que falta ao cumprimento de suas obrigações jurídicas no prazo estipulado.



Serasa:

empresa privada brasileira que faz análises e pesquisas de informações econômico-financeiras das pessoas, para apoiar decisões de crédito, como empréstimos.

sumidor pagar além, poderá reaver a diferença em dobro; é o que dispõe o parágrafo único do artigo 42 do CDC. Logo, se for cobrado o valor de R\$ 100,00, mas depois de pagar, ele perceber que na verdade devia apenas R\$ 80,00, o provisor terá que devolver o valor de R\$ 40,00. E, para receber a quantia paga indevidamente em dobro, não é necessário uma ação judicial, ou que se comprove a culpa do fornecedor. Basta demonstrar que o valor cobrado foi divergente do que realmente era devido. A ação judicial ou o processo administrativo através do PROCON, por exemplo, só serão necessários diante da recusa do fornecedor em cumprir a lei espontaneamente.

Observe o que diz o CDC, artigo 71, a respeito das formas de cobranças consideradas abusivas e, portanto, ilegais:

É proibido utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas, incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira em seu trabalho, descanso ou lazer. (BRASIL, 1990, extraído da internet).

A inscrição do nome do consumidor devedor em cadastros como Serasa ou SPC é permitida por lei, desde que obedeça ao limite de tempo de permanência, que é de cinco anos. Após esse período, quitando ou não o débito, a inscrição deve ser cancelada, podendo o fornecedor se utilizar de ações judiciais próprias para tentar recuperar seu crédito.

Viu só? Cobrar é permitido, mas com cuidado para não passar dos limites estabelecidos pelo CDC.

As penalidades cabíveis ao fornecedor que fere os direitos do consumidor



Sanções administrativas: são penalidades ou punições aplicadas por órgãos administrativos de proteção ao consumidor.

No caso de infração das regras mencionadas anteriormente ou qualquer outra violação dos direitos do consumidor, o CDC também estabeleceu uma série de penalidades chamadas **sanções administrativas**. Essas penalidades estão citadas no artigo 56 do CDC.

É importante que o consumidor e o fornecedor vejam as sanções como uma forma de educação para o consumo. Na verdade, muito mais importante do que punir, é evitar o erro punível. Desse modo, a exposição dessas penas no CDC têm, antes de tudo, características inibitórias. Seu objetivo principal é desestimular os fornecedores a agirem em desacordo com a lei.

A punição se torna aplicável sempre que alguém infringe o que a lei prevê. Mas toda punição deve ser justificada e ponderada de acordo com o grau da infração. Assim, uma infração leve resulta em uma penalidade leve, enquanto que uma infração grave ocasionará uma mais severa.

Além de saber que as punições devem ser proporcionais a infração, você também preci-

sa entender que não se pode aplicar qualquer tipo de pena. As sanções administrativas já estão previstas na lei, bem como os seus limites de aplicação. Se não houvesse formas de se penalizar prevista na lei, as pessoas acabariam fazendo “justiça com as próprias mãos”.

As sanções são aplicadas pelos órgãos de defesa do consumidor, não pelo indivíduo prejudicado. Nesse caso, o CDC, em seu artigo 56, aponta as seguintes sanções:

- I. Multa;
- II. Apreensão do produto;
- III. Inutilização do produto;
- IV. Cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V. Proibição de fabricação do produto;
- VI. Suspensão de fornecimento de produtos ou serviços;
- VII. Suspensão temporária de atividade;
- VIII. Revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX. Cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X. Interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI. Intervenção administrativa;
- XII. Imposição de contrapropaganda. (BRASIL, 1990, extraído da internet).

A partir de agora, você identificará cada uma dessas penalidades.

Multa



Figura 8 – Multa
Fonte: Oliveira (2015).

A pena de multa pode variar de acordo com a gravidade da infração, com a vantagem obtida e também com a condição econômica do fornecedor. O CDC estipula o valor mínimo e máximo de uma pena de multa. Essa sanção será aplicada mediante procedimento administrativo, em que será dado ao provisor o direito de se defender.

Lembre-se que o procedimento administrativo pode ser aquele que você mesmo iniciou como consumidor queixoso.

O *link* abaixo traz uma matéria jornalística sobre o aumento do valor da multa mínima e máxima aplicada pelos órgãos de proteção dos direitos do consumidor. Acesse-o e conheça os valores atuais das multas em caso de violação dos seus direitos.



Querendo mais

<<http://www.infomoney.com.br/minhas-financas/noticia/2161450/dobra-valor-multa-para-quem-desrespeitar-direito-consumidor>>.

Apreensão do produto

A apreensão do produto consiste em tirar do mercado o produto/serviço irregular e/ou impróprio para o consumo, com vício de quantidade, qualidade ou em desacordo com as especificações apresentadas.



Figura 9 – Produtos apreendidos.

Fonte: <<http://ejesa.statig.com.br/bancodeimagens/a5/5x/17/a55x17jt2bw9dvxscenawzf6a.jpg>>. Acesso em: 20 maio 2015.

Inutilização do produto

Esta sanção é bem parecida com a anterior, ela também retira o produto de circulação do mercado de consumo. Os órgãos de proteção ao consumidor podem inutilizar determinado produto com vício para impedir o seu consumo sob pena de risco à saúde.

Diferentemente da apreensão, a inutilização do produto é uma medida ainda mais rigorosa, já que torna inviável sua volta ao mercado de forma definitiva. Este tipo de sanção é aplicada nos casos de grave violação dos direitos do consumidor e especialmente quando se verifica que o produto oferece riscos ao consumo. A inutilização geralmente é feita por incineração.

Cassação do registro do produto

No caso dos produtos que necessitem de registro junto ao órgão administrativo para serem fabricados, distribuídos e comercializados, quando verificado irregularidades de adulteração na fórmula e fraudes, a administração poderá **cassar** seus respectivos registros, e, dessa forma, parar a produção, distribuição e comercialização desses produtos irregulares.

É possível reconhecer que esta sanção é bastante forte e por isso somente será aplicada quando for estritamente necessária à preservação de um saudável ambiente de consumo. A cassação atinge diretamente a atividade econômica do fornecedor penalizado.



Cassar: anular, invalidar.

Proibição de fabricação

A proibição de fabricação é uma sanção realmente muito forte, pois tira do fornecedor a possibilidade de continuar sua atividade industrial. Tal penalidade é aplicada sempre que for constatado que o produto colocará em risco a vida e a saúde do consumidor, caso continue a ser comercializado.

Suspensão de fornecimento de produtos ou serviços

Os produtos ou serviços podem ter sua comercialização suspensa por período determinado até que se esclareça uma eventual denúncia sobre fraude ou perigo para o consumidor. Trata-se de uma medida de preservação.

A suspensão pode evoluir para uma inutilização. Porém, enquanto se investiga a real possibilidade de se retirar o produto definitivamente do mercado ou confirmar que sua comercialização não irá por o consumidor em risco, ele poderá ser retirado de circulação temporariamente.

Suspensão temporária de atividade

Assim como a sanção anterior, esta permite que o órgão de proteção do consumidor paralise temporariamente uma atividade industrial, comercial ou de prestação de serviço, até que se apure irregularidade que esteja afetando o comprador.

Revogação de concessão ou permissão

Algumas atividades são exercidas através de concessão ou permissão do poder público. Você lembra quando estudou sobre os serviços públicos?

Então, os serviços de transporte e das comunicações, por exemplo, que são autorizados pelo poder público, através de permissão ou concessão, podem ser **revogados**. Pois, apesar de se tratar de serviços de natureza pública, eles são comercializados por empresas privadas com uma permissão especial. Assim, essa permissão de comercialização pode ser anulada caso o fornecedor cometa alguma infração às normas de defesa do consumidor.



Revogado: tornar (algo) sem efeito, fazer deixar de vigorar; anular.

Cassação de licença do estabelecimento ou de atividade

A licença referida nesta sanção é aquela emitida pelo poder público e que serve para autorizar o funcionamento do estabelecimento comercial ou da atividade do fornecedor. Quando for verificado que o estabelecimento ou atividade desenvolvida desrespeita o CDC, insistindo em colocar no mercado produtos ou serviços impróprios para o consumo, a cassação, ou seja, a anulação da licença impedirá a continuação da fabricação ou da comercialização dos mesmos.

Interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade

Trata-se da proibição de funcionamento do estabelecimento, obra ou atividade que esteja causando lesão aos direitos dos consumidores. Interditar significa apreender ou confiscar.

Intervenção administrativa

Consiste em retirar a administração do estabelecimento ou atividade das mãos do fornecedor e passá-la para outra pessoa. É uma troca de dirigentes.

Em caso de lesão ao consumidor, ou da paralisação de serviço público essencial, sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem à cassação da licença, à interdição ou suspensão da atividade, o órgão de proteção poderá aplicar esta sanção. Assim, será nomeado um interventor, ou seja, um novo administrador para o estabelecimento responsabilizado por lesionar consumidores. Esta é sem dúvida uma punição muito forte!

Imposição de contrapropaganda

A sanção é aplicada nos casos de propaganda enganosa ou abusiva. Trata-se de obrigar o fornecedor a divulgar uma mensagem publicitária capaz de corrigir a característica abusiva ou enganosa da propaganda anterior. E essa nova mensagem deverá ter a mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente, o mesmo veículo de comunicação, local, espaço e horário, para que assim, seja capaz de desfazer o dano da publicidade enganosa ou abusiva. É fazer o provisor desmentir o que havia dito antes. É obrigá-lo a fazer publicamente o reconhecimento de que o produto não possui as qualidades e virtudes anunciadas na publicidade.



Querendo mais

No *link* a seguir, temos um exemplo de imposição à contrapropaganda em caso de anúncio publicitário abusivo. Acesse e fique por dentro: <http://epocanegocios.globo.com/Informacao/Acao/noticia/2014/11/victorias-secret-muda-anuncio-que-definia-o-corpo-perfeito.html>.

Chegou o momento de você exercitar os seus conhecimentos sobre os assuntos estudados na competência, realizando a atividade. Comece agora e bons estudos!



Atividade 01

O CDC deixa claro que deve haver uma proporcionalidade entre a pena e a infração aplicada. Com base nessa orientação, leia no link http://www.ide-conbrasil.org.br/noticias_interna.php?area=busca&id=4303 sobre o caso

de um fornecedor condenado pela justiça a pagar indenização por cobrança indevida e avalie se a penalidade aplicada no referido caso está adequada, se é pouco punitiva, ou se haveria outra penalidade substitutiva a ser aplicada. Fundamente sua resposta e compartilhe no fórum de discussão do AVA.

Resumo

Nesta competência, você aprendeu que o provisor pode penalizar o consumidor devedor, mas que também existem penalidades previstas no CDC para o fornecedor em caso de descumprimento dos direitos do consumidor, reconhecendo assim, que existem formas corretas de se cobrar uma dívida. A partir deste estudo, você também foi capaz de reconhecer as penalidades dirigidas ao fornecedor negligente, chamadas pelo CDC de sanções administrativas. E, ao final, você se qualifica para atuar no mercado de trabalho com os conhecimentos necessários à manutenção de uma relação de consumo saudável.

Autoavaliação

1. O CDC determina que o fornecedor deva adotar alguns cuidados na hora de cobrar eventuais dívidas dos seus consumidores. Isso porque a cobrança de dívidas não pode vir acompanhada de maus tratos psicológicos. Assim considerando, assinale a alternativa que contém as orientações do CDC ao fornecedor na cobrança de dívidas:

- a) Na cobrança de dívidas é proibido utilizar: ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas ou qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, ao ridículo, ou interfira em seu trabalho, descanso, lazer.
- b) Na cobrança de dívidas é proibido utilizar: ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas, desde que a dívida cobrada não ultrapasse o valor de vinte salários mínimos.
- c) É proibido utilizar o poder judiciário para cobrar o consumidor devedor, a não ser que se trate de dívida antiga.
- d) É proibido ameaçar, coagir, constranger ou incomodar o consumidor na hora de cobrar uma dívida, de forma que a cobrança deve ser cuidadosa e sempre de forma escrita.

2. Dentre as doze sanções administrativas previstas no CDC, algumas incidem sobre o próprio objeto da relação de consumo: o produto ou o serviço. São sanções desse tipo:

- a) Multa, apreensão, inutilização, cassação do registro, proibição de fabricar e contrapropaganda.
- b) Apreensão, cassação do registro, proibição de fabricar e suspensão.
- c) Contrapropaganda e multa.
- d) Contrapropaganda e cassação da licença do estabelecimento.

3. Leia atentamente os itens abaixo para depois marcar a única alternativa referente às penalidades que atingem diretamente o fornecedor, limitando sua liberdade de comercializar.

- I. Revogação de concessão ou permissão de uso;
- II. Cassação de licença do estabelecimento;
- III. Contrapropaganda;
- IV. Interdição do estabelecimento e interdição administrativa.

Marque:

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

4. É importante reconhecer que o procedimento para aplicação de qualquer sanção, deve obedecer três regras básicas:

- a) Identificação do direito violado, identificação do responsável, escolha da penalidade.
- b) Identificação do consumidor, identificação do fornecedor, arbitramento de dano moral.
- c) Identificação do direito violado, escolha da penalidade, identificação do consumidor que será indenizado com a penalidade.
- d) Identificação do direito violado, identificação da gravidade do dano, arbitramento de indenização em favor do consumidor.

5. Quanto à multa, podemos afirmar que:

I. É aplicada dentro de um processo administrativo próprio, que pode começar com uma reclamação do consumidor ou mesmo por uma fiscalização dos órgãos de proteção;

II. Pode ser aplicada em conjunto com outra penalidade;

III. Só pode ser aplicada depois de dar ao fornecedor acusado o direito de defesa.

Julgando as afirmações acima, marque:

a) Estão corretos os itens I e II.

b) Estão corretos os itens II e III.

c) Estão corretos os itens I, II e III.

d) Estão corretos os itens I e III.

Referências

ARAÚJO, Ana Paula de. **Promotor de Justiça**. [S.l.: s.n], c2015. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/profissoes/promotor-de-justica/>>. Acesso em: 20 maio 2015.

BRASIL. Lei n.º 12.291, de 20 de julho de 2010. Torna obrigatória a manutenção de exemplar do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços. **Presidência da República**, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos. Brasília, DF, 20 jul. 2010. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12291.htm>. Acesso em: 01 dez. 2014.

BRASIL. Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Presidência da República**, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos. Brasília, DF, 11 set. 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 25 fev. 2015.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos básicos do consumidor**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed. Saraiva: São Paulo, 2009.

OLIVEIRA, Rafael Eufrásio de. Banco de imagens e ilustrações **itb**. Natal: ITB, 2014. Somente il.

RIZZATO, Nunes. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.



Conheça o autor

Andrea Nogueira Pereira

Advogada e professora de disciplinas jurídicas, tais como: Direito do Consumidor, Direito do Trabalho e Direito Tributário; especialista em Direito Processual e do Trabalho; membro da Comissão de Direito de Família e Sucessões da OAB/RN; presidente da Comissão de Direito Agrário da OAB/RN; membro da Associação Brasileira das Mulheres de Carreira Jurídica (ABMCJ/RN) e parecerista e contudista do Instituto Tecnológico Brasileiro - itb. No Direito Público, atuou como procuradora do município de Itabaiana/PB e advogada da Fundação da Criança e do Adolescente (FUNDAC/PB). Atualmente, dedica-se à advocacia privada com foco na Responsabilidade Civil, seja na área cível, trabalhista, previdenciária, consumidor ou empresarial criminal.

ISBN 978-85-68100-51-6



9 788568 100516

itb
INSTITUTO
TECNOLÓGICO
BRASILEIRO