



Protesto Nacional

DIREITO DO CONSUMIDOR

A Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, mais conhecida como CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (CDC), tem o objetivo de garantir ao consumidor igualdade de condições em relação ao fornecedor, seja de produto ou serviço.

A abordagem que fazemos aqui sobre o CDC, é resumida e bem objetiva, pois sua finalidade é alertar os consumidores sem formação jurídica.

Conceito de consumidor

Para o CDC consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final (art 2º).

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

Princípios do código de defesa do consumidor

No art. 4º, o CDC enumera alguns dos princípios que devem ser atendidos na política nacional das relações de consumo:

1. Princípio do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor – O consumidor é a parte mais fraca da relação de consumo, merecendo especial proteção do Estado.
2. Princípio do intervencionismo do Estado – Para garantir a proteção do consumidor, não só com a previsão de normas jurídicas, mas com um conjunto de medidas que visam o equilíbrio das relações de consumo, coibindo abusos, a concorrência desleal e quaisquer outras práticas que possam prejudicar o consumidor.
3. Princípio da harmonização de interesses – Princípio que visa a garantir a compatibilidade entre o desenvolvimento econômico e o atendimento das necessidades dos consumidores, com respeito a sua dignidade, saúde e segurança.
4. Princípio da boa fé e da equidade – Para garantir o equilíbrio entre consumidores e fornecedores, buscando a máxima igualdade em todas as relações, com ações pautadas na veracidade e transparência.
5. Princípio da transparência – Garantido pela educação para o consumo e, especialmente, pela informação clara e irrestrita ao consumidor e ao fornecedor sobre seus direitos e obrigações.

Direitos básicos do consumidor:

- I. Direito à proteção da vida, saúde e segurança contra o fornecimento de produtos ou serviços nocivos ou perigosos.
- II. Direito à educação para o consumo, visando garantir a liberdade de escolha e igualdade nas contratações.
- III. Direito à informação adequada e clara sobre produtos e serviços, inclusive quanto aos riscos que



Protesto Nacional

eles possam apresentar.

- IV. Direito à proteção contra a publicidade enganosa e abusiva e quaisquer outras práticas e métodos coercitivos ou desleais.
- V. Direito à modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou revisão, em razão de fatos supervenientes, que as tornem excessivamente onerosas.
- VI. Direito à preservação e reparação de danos patrimoniais, morais coletivos e difusos.
- VII. Direito ao acesso aos órgãos judiciários e administrativos para prevenção ou reparação de danos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.
- VIII. Direito a facilitação da defesa de direitos, com a possibilidade de inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil. Requisitos para a inversão:
 - a) Verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor;
 - b) A critério do juiz, segundo as regras ordinárias de experiência.
- IX. Direito a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Da Cobrança de Dívidas

O art. 42 do CDC garante que na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Antes do CDC, era comum as empresas contratarem os serviços de um profissional especializado em fazer cobranças. Esses profissionais utilizavam meios constrangedores para conseguir receber as dívidas atrasadas, tipicamente era inconveniente e mau educado e quando não encontrava a pessoa que procurava adiantava o assunto com terceiros (vizinhos e colegas de trabalho).

Entre suas técnicas mais eficazes, estava a de procurar seus devedores no local de trabalho ou em qualquer outro local público que causasse constrangimento.

A regra do art. 42 do CDC eliminou essa possibilidade de cobrança, forçando com que os fornecedores adotem meios mais eficientes antes de aprovada à venda a prazo. O surgimento de um cadastro melhor elaborado e pessoas especialistas na análise de crédito vêm diminuindo o inadimplimento e evitando maiores dissabores para ambas as partes.

Para a cobrança de débitos devem ser utilizados somente os meios permitidos em lei e nesse sentido nos últimos anos os Cartórios de Protestos tem sido o meio mais eficiente para receber as dívidas, fazendo a cobrança dentro dos limites da lei.

Da Restrição do Crédito

Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a 5 (cinco) anos.

Garantia Legal (arts. 26 e 27 do CDC)

A garantia legal independe de termo expreso, sendo proibida cláusula contratual que retire essa garantia do consumidor.



Garantia Contratual

A garantia contratual é um plus sobre a garantia legal, a qual é colocada por vontade do fornecedor, sendo, portanto, um acréscimo de direito ao consumidor. Com a garantia contratual o fornecedor dá mais credibilidade ao seu produto ou serviço perante seus consumidores.

Crédito x Cobrança

A etimologia da palavra crédito significa “confiança”: crédito = crer, do latim creditum, credere. A função do crédito é transferir riquezas, e não criar capitais. Portanto, sendo o crédito uma relação de confiança, ninguém é obrigado a conceder crédito para sua clientela, nem mesmo através de venda à vista com pagamento feito em cheque. No Brasil, somente o Real tem curso forçado; ou seja, no exercício do comércio ninguém pode recusar-se a vender, quando o pagamento é feito à vista com o dinheiro brasileiro.

Ao crédito está atrelada a cobrança, pois ao se conceber o crédito, simultaneamente se está estabelecendo uma dívida. Na cobrança de dívidas, o credor deve usar os meios próprios para resgatar seus créditos junto ao devedor. O artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) regula a cobrança, quando é relação de consumo e com a garantia da repetição do indébito no parágrafo único do mesmo artigo.