

ASPECTOS GERAIS DO DIREITO DO CONSUMIDOR

Podemos afirmar que o consumo é parte fundamental do cotidiano humano. Independente da origem ou classe social, todos nós somos forçados eventualmente a consumir bens ou serviços em nossa trajetória de vida.

Conforme o avanço da sociedade, nossos interesses foram migrando das necessidades básicas de sobrevivência para o consumo de nossos desejos, alimentados pelo progresso e pela cultura do consumismo capitalista. Com isso, as relações de consumo evoluíram, tornando-se muito mais complexas comparadas às relações iniciais de simples troca de mercadorias, e com isso veio a necessidade de proteger o consumidor, garantindo seus direitos, e protegendo-o de ser lesionado.

Embora o conceito e demanda de proteção ao consumidor já existisse de longa história, somente há pouco tempo tornou-se uma exigência geral da política legislativa, atualmente sendo garantida em nossa Constituição Federal através do artigo 170, inciso V, da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) que dispõe sobre a proteção do consumidor, através do Decreto 2.181/97, que regula a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, entre outros.

Portanto, é de imensa importância identificarmos as nuances deste direito constitucional e sua aplicação diária em nossas vidas, a fim de conseguirmos especificar qual o papel de cada agente nas relações de consumo.

Maso que é “relação de consumo”? Segundo De Lucca (2008), relação de consumo é “[...] a relação jurídica existente entre fornecedor e consumidor tendo como objeto a aquisição de produtos ou utilização de serviços pelo consumidor”. Ainda nos ensina que “[...] são elementos da relação de consumo, segundo o CDC: a) como sujeitos, o fornecedor e o consumidor; b) como objeto, os produtos e serviços; c) como finalidade, caracterizando-se como elemento teleológico das relações de consumo, serem elas celebradas para que o consumidor adquira produto ou serviço ‘como destinatário final’ [...]”.

Portanto, a relação de consumo somente se concretiza quando todos os elementos expostos acima forem presentes. Caso contrário, se caracterizaria como relação comercial, civil, administrativa, tributária, trabalhista, etc. Nestes casos, seriam aplicadas as legislações específicas de cada esfera, ou seja, fora do âmbito de proteção ao consumidor.

Consumidor

De acordo com o dicionário Houaiss (2014), consumidor é “[...] que ou aquele que adquire mercadorias, riquezas e serviços para uso próprio ou de sua família; comprador; freguês; cliente [...]”.

Na esfera jurídica, temos a descrição constante no Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 2º, que diz “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Complementa ainda no parágrafo único que “Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”.

Mais adiante, no capítulo 4, que tutela sobre a qualidade dos produtos e serviços, da prevenção e da reparação dos danos, no artigo 12 cumulado com o artigo 17, temos que é equiparado como consumidor todas as vítimas decorrentes de danos causados por defeitos de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento dos produtos consumidos.

Finalmente, no capítulo 5, das práticas comerciais, temos o artigo 29 que equipara a consumidor todas as pessoas determináveis ou não, expostas a oferta, publicidade ou prática abusiva.

A pessoa jurídica como consumidora

É possível que a pessoa jurídica se enquadre como consumidora, porém, é necessário que exista um desequilíbrio entre o fornecedor e o consumidor que favoreça o primeiro.

Nos casos em que existam lides entre empresas de igual potencial econômico, deve-se utilizar o Código Comercial ou o Código Civil, visto que

o Código de Defesa do Consumidor não veio para revogar os códigos antecessores, e sim para proteger a parte vulnerável.

É aí que aparece o conflito de interpretação. Apesar das pessoas jurídicas, independente de seu tamanho, deterem maior informação e meios de defenderem-se uns contra os outros nos conflitos de interesses, teoricamente excluindo o conceito de vulnerabilidade, devemos utilizar a interpretação objetiva, visto que o artigo 2º do CDC estipula serem as pessoas jurídicas também consumidoras.

Nestes casos, utiliza-se a análise “caso a caso”, tendo como parâmetro a verificação de duas questões, conforme explica Filomeno (2010): “a) Se o “consumidor-fornecedor”, na hipótese concreta, adquiriu bem de capital ou não; b) Se contratou serviço para satisfazer a uma necessidade ou que lhe é imposta por lei ou é da natureza de seu negócio, principalmente por órgãos públicos, sem qualquer ligação com insumos de produção”.

Isto posto, é fundamental a verificação da manifestação de destinação final do produto ou serviço adquirido. Nos casos de aquisição de bens que entram na cadeia produtiva da empresa, estes não contemplam a apreciação de acordo com o CDC, entrando dessa forma nas interpretações do Código Comercial e Código Civil.

Outra questão importante a ser verificada é a vulnerabilidade econômica para o enquadramento ou não como consumidor. Alguns exemplos que se enquadram como consumidor são fundações, associações sem fins lucrativos e organizações não governamentais.

A coletividade de pessoas como consumidoras

A ideia comum que se tem de consumidor é da pessoa individual que adquiriu um produto defeituoso ou um serviço mal feito, e que buscou as reparações necessárias via judicial ou extrajudicial.

Contudo, o legislador foi muito feliz em adicionar no parágrafo único do artigo 2º do CDC a seguinte garantia: “Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”.

Conforme explica Filomeno (2010), “[...] o que se tem em mira no parágrafo único do artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor é a universalidade, conjunto de consumidores de produtos e serviços, ou mesmo grupo, classe ou categoria deles, e desde que relacionados a determinado produto ou serviço”.

A intenção aqui foi de prevenir que sejam lesadas as universalidades e categorias de potenciais consumidores, mesmo que em caráter transindividual, conferindo a essa universalidade ou grupos de consumidores os devidos instrumentos jurídico-processuais para obter as reparações necessárias dos responsáveis, ou seja, dos fornecedores.

Essa ideia é expressamente tratada mais adiante no CDC, através do artigo 81, que fala sobre os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos.

Um bom exemplo da garantia do direito difuso é a proteção contra propaganda enganosa. Apesar de não se ter qualquer vínculo jurídico dos titulares de tais interesses (população em geral), o conceito se baseia na natureza extensiva e disseminada do dano, já que independente de atingir um indivíduo em especial, também atinge simultaneamente a todos na sociedade.

Já o direito coletivo, temos como exemplo prático o direito dos alunos de determinada faculdade de receber serviços educacionais de qualidade. Neste caso, é possível determinar quem são os titulares dos interesses e direitos de forma estrita, pois existe uma relação jurídica entre as pessoas atingidas por sua violação ou entre estas e o violador do direito.

Finalmente, sobre os interesses individuais homogêneos, são aqueles que recebem proteção coletiva e dizem respeito a pessoas determinadas cujos direitos são ligados por um evento que tenham origem comum, como por exemplo as corriqueiras ações de indenização contra as companhias aéreas por conta de atrasos excessivos em seus vôos.

Conclusão

O surgimento da tutela do consumidor está relacionado ao reconhecimento de sua desigualdade em relação ao fornecedor. Dessa forma, a ideia foi de proteger os mais fracos contra os mais poderosos, o

leigo contra o melhor informado, o menor potencial econômico contra o grande potencial econômico.

O direito do consumidor tem caráter interdisciplinar, visto que atualmente é tutelado por diversas áreas do direito Brasileiro, como no direito civil, comercial, penal, administrativo e até constitucional. A amplitude deste direito concede ao assunto um caráter difuso, visto serem as normas em sua grande maioria vagas, objetivando o alcance a todos.

Fonte: www.jusbrasil.com.br