

FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA
CURSO DE DIREITO

EMERSON JOSÉ DE OLIVEIRA

**HIPOSSUFICIÊNCIA NO CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO
CONSUMIDOR**

Rubiataba-Go

2014

EMERSON JOSÉ DE OLIVEIRA

HIPOSSUFICIÊNCIA NO CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Monografia apresentada ao Curso de Direito da
FACER Faculdades – com a finalidade de
obtenção do grau de bacharel em Direito, sob a
orientação do Professor Mestre em Direito do
Consumidor Márcio Lopes Rocha.

RUBIATABA – GO.

2014

BANCA EXAMINADORA

EMERSON JOSÉ DE OLIVEIRA

**DIREITO DO CONSUMIDOR: HIPOSSUFICIÊNCIA NO CÓDIGO DE PROTEÇÃO E
DEFESA DO CONSUMIDOR**

PROFESSOR MESTRE MÁRCIO LOPES ROCHA
Orientador

Examinador

Examinador

Rubiataba, ____ de janeiro de 2015.

Agradeço ao Altíssimo que criou o universo e tudo que nele há, abençoando e tendo todos em suas mãos, e entre todas as suas criações estava eu, uma criatura por Ele abençoada, e que por infinitas vezes pensou em desistir, mas lá estava o Altíssimo me carregando nos braços e me dando forças para continuar.

Agradeço aos meus pais “Antônio José e Vera Lúcia”, às minhas irmãs “Adriana Fátima, Lucimar Aparecida, Dalilia Lúcia e Liliane Meire” que mesmo com tamanha dificuldade me auxiliaram, com zelo e tolerância, nesta difícil caminhada com infinitas horas a mim dedicadas em convívio expressando de forma inexplicável tamanho amor.

Agradeço aos meus professores que com seu ilibido saber valoriza a instituição ao qual concluo meu curso com grande orgulho.

Em especial ao meu orientador, professor “Mestre Márcio Lopes Rocha” por sua dedicação e paciência ao repassar seus conhecimentos.

Homenageio aos meus avôs paternos “Dominated José e Maria José”, e aos meus avôs maternos “Geraldo da Rocha e Clotildes da Cruz”, ambos os casais *in memoriam*, por terem me dado pais cuidadosos e amáveis, que não se importam com o tamanho da luta, mas se apegam ao tamanho da vitória a ser alcançada juntamente com seus filhos amados.

“Não ajunteis tesouros na terra, onde a traça e a ferrugem tudo consomem, e onde os ladrões minam e roubam. Mas ajuntai tesouros no céu, onde nem a traça nem a ferrugem consomem, e onde os ladrões não minam nem roubam. Porque onde estiver o vosso tesouro, aí estará também o vosso coração”.

“YAOHUSHUA, o nazareno”

LISTA DE ABREVIATURAS/SÍMBOLOS

§ – Parágrafo

a.C. – antes de Cristo

Art. – Artigo

p. – Página

LISTA DE SIGLAS

CCB – Código Civil Brasileiro

CDC – Código de Proteção e Defesa do Consumidor

CEDECON – Conselho Estadual de Defesa do Consumidor

CF – Constituição Federal

CPC – Código de Processo Civil

DPDC – Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente

FNECDC – Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor

IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial

MP – Ministério Público

PROCON – Serviço de Proteção e Defesa do Consumidor

SENACON – Secretaria Nacional do Consumidor

SNDC – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

STJ – Superior Tribunal de Justiça

RESUMO

Neste trabalho científico, a problemática se direcionou em pesquisar a hipossuficiência no código de defesa do consumidor no que se referencia a relação direta de consumo. O objetivo foi aprofundar sobre o assunto e esclarecer ao consumidor que ele já nasce hipossuficiente, que dentro de uma relação de consumo que decorra lide, a predominância da parte fraca sempre será o consumidor. A evolução histórica da relação de consumo é acompanhada por séculos e encontramos códigos de civilizações antigas e referências, que indicam que os reis e governadores já observavam o consumidor como parte fraca na lide. Dessa forma o fornecedor sempre deverá agir com prudência e observando o princípio da boa-fé, pois contrariando este princípio ele se torna réu na lide e dificilmente se escusará. Direcionando a relação de consumo para o Brasil, encontramos artigos no Código Civil Brasileiro de 1.916, que citam sobre danos causados a outrem, o novo Código Civil Brasileiro de 2.002 também menciona sobre danos causados a outrem em uma relação de consumo, nossa carta magna de 1988 versa também sobre assegurar a todos existência digna enquadrando nestes ditames o princípio da defesa do consumidor. O estudo visa mostrar que o consumidor é protegido e tem privilégios estabelecidos na CF/88 e na Lei 8.078/90 desde o momento em que se inicia a relação de consumo até o último grau de instância. Indiferente do grau de instância o magistrado tem poder e competência para declarar hipossuficiência do consumidor e mesmo que este não declare sua intenção em pedir a inversão do ônus da prova, poderá o juízo declarar de ofício, porém, mesmo havendo essa inversão, as partes tendo interesse, poderão produzir provas necessárias à sua defesa.

Palavras-chave: Hipossuficiência. Consumidor. Jurisprudência. Código do Consumidor.

ABSTRACT

In this scientific essay, the problem focused was on researching the hipossuficiência in consumer protection code as reference the direct relationship of consumption. The goal was to deepen on the subject and explain to the consumer that he is born in disadvantage, that within of a consumer relationship arising deal, the predominance of the weaker part will always be the consumer. The historical evolution of consumption ratio is accompanied by centuries and found ancient civilizations codes and references that kings and governors have observed the consumer as weak part to the action. Thus, the supplier must always act with prudence and observing the principle of good faith, because contrary to this principle, he becomes defendant in the proceedings and he will hardly be excused. Directing the consumer relation to Brazil, find articles in the Brazilian Civil Code of 1916, mentioning about damage to others, the new Brazilian Civil Code of 2002, also references about damage to others in a relationship of consumption, our Magna Carta 1988 is also about ensuring all dignified existence framing these dictates the principle of consumer protection. The study aims to show that the consumer is protected and has privileges established in CF / 88 and Law 8.078 / 90 from the moment that begins the consumption ratio to the last of those tiers. Regardless of the instance level, the magistrate has power and jurisdiction to declare consumer hipossuficiência and even if the consumer fails to declare his intention to ask the reverse burden of proof, may declare the judgment of craft, however, even with this reversal, the parties taking interest, may produce evidence necessary for their defense.

Keywords: hipossuficiência. Consumer. Jurisprudence. Consumer Code.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 RELAÇÕES DE CONSUMO NA EVOLUÇÃO HISTÓRICA	15
2.1 Aspectos históricos com defesa ao consumidor	16
2.2 Evolução histórica do direito do consumidor no Brasil	17
2.2.1 Consumidor	18
2.2.2 Conceito de Consumidor	18
2.2.3 Consumidor por equiparação	20
2.2.4 Fornecedor	20
2.2.5 Conceito de fornecedor	21
2.3 Responsabilidade objetiva do fornecedor	21
2.4 Responsabilidade do comerciante	22
2.5 Responsabilidade subjetiva	23
2.6 Constituição Federal de 1988	24
2.7 Poder e competência para legislar sobre produção e consumo	25
3 PRINCÍPIOS GERAIS DA LEI 8.078/90 E OS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR	26
3.1 Princípios gerais da Lei 8.078/90	26
3.1.1 Transparência e a publicidade nas relações de consumo	26
3.1.2 Informação	27
3.1.3 Segurança	27
3.1.4 Equilíbrio material entre as prestações – equivalência	28
3.1.5 Reparação integral	28
3.1.6 Solidariedade	29
3.1.7 Vulnerabilidade	29
3.1.8 Boa-fé objetiva	30
3.1.9 Conservação do contrato	30
3.1.10 Facilitação da defesa	30
3.1.11 Equidade	31
3.2 Os direitos básicos do consumidor	31
3.2.1 Dignidade	31
3.2.2 Proteção à vida, saúde e segurança	32

3.2.3 Educação para consumo	32
3.2.4 Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços.....	33
3.2.5 Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva	34
3.2.6 Modificação das cláusulas contratuais	34
3.2.7 Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais	34
3.2.8 Acesso aos órgãos judiciários e administrativos para os necessitados.....	35
3.2.9 Facilitação da defesa dos direitos do hipossuficiente	35
3.2.10 A adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral	35
4 HIPOSSUFICIÊNCIA E VEROSSIMILHANÇA NA RELAÇÃO DE CONSUMO	37
4.1 Conceito de hipossuficiência	37
4.1.1 Aspectos de hipossuficiência	38
4.1.2 Hipossuficiência e a relação de consumo	40
4.1.3 Hipossuficiência dentro do sistema jurídico.....	40
4.1.4 Hipossuficiência com base na Constituição Federal de 1988	41
4.2 Conceito de verossimilhança.....	43
4.3 Publicidade abusiva sobre crianças e jovens hipervulneráveis e hipossuficientes.....	44
5 ORGÃOS PROTETORES DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR	47
5.1 Inversão do ônus da prova.....	50
5.1.1 A inversão do ônus da prova em defesa do consumidor réu	52
5.1.2 Inversão do ônus financeiro	53
5.1.3 Quando se opera a inversão e o princípio da ampla defesa	55
5.1.4 Irrecorribilidade da manifestação do juízo acerca da distribuição do encargo probatório	56
6 CONCLUSÃO	58
REFERÊNCIAS	60

1 INTRODUÇÃO

O exposto trabalho de monografia tem por finalidade demonstrar à classe consumerista “A hipossuficiência no Código de Proteção e Defesa do Consumidor”, dessa forma os consumidores terão uma diretiva acentuada para se colocar diante de seus direitos, que lhe são intrínsecos. O tema pesquisado é assunto comum, pois todos os cidadãos são consumidores, direta ou indiretamente.

Como problemática surge a falta de conhecimento sobre o assunto, uma porcentagem minoritária da população tem entendimento aprofundado sobre a hipossuficiência que atinge a classe consumerista quando exposta diante do fornecedor, percebendo que a parte majoritária plena dos doutrinadores defende a hipossuficiência do consumidor, com base em nossa CF/88 e a Lei 8.078/90, ou seja, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor - CDC.

Justifica-se o tema pesquisado usando de forma simples o entendimento dos consumidores, pois todos eles têm acesso ao CDC, porém não fazem uso da forma correta, deixando assim seus direitos se esvair por simples falta de interesse.

O objetivo geral é mostrar e demonstrar com mais profundidade todos os princípios e direitos gerais da classe consumerista. Assim, uma vez cientes do que podem e devem fazer, os consumidores estarão direcionados a buscar a verdadeira essência do CDC, que é proteger a parte hipossuficiente da relação de consumo quando se torna lide.

A metodologia utilizada neste trabalho será através de pesquisas, buscando-se informações de várias fontes, tendo como princípio a forma bibliográfica, com acentuada compilação de dados em livros, revistas, doutrinas e no CDC, utilizando-se de técnica dedutiva e buscando o esclarecimento à classe interessada no assunto.

O trabalho monográfico será dividido em quatro capítulos demonstrando de forma crescente o surgimento histórico da “hipossuficiência”, princípios gerais da lei 8.078/90 e os direitos básicos do consumidor”, “conceitos direcionados à relação de consumo e verificação de formas de consumos” e, por fim, citando os órgãos protetores e as opções do consumidor em procurar por seus direitos da 1ª à última instância.

As hipóteses surgem com a conscientização da população, diretamente a classe consumerista, pois nos dias atuais a população não terá mais como se esquivar de ser consumidora, desse feito a classe consumerista estará atada aos seus direitos. Com essa visão ampla de todos os consumidores, a classe fornecedora passará a valorizar mais a relação de consumo, evitando transtornos desnecessários e qualificando cada vez mais seus serviços de atendimento ao consumidor.

O primeiro capítulo retroage no tempo histórico buscando demonstrar ao consumidor que seus direitos já eram visados há dezenas de séculos, e que, além disso, os direitos do consumidor não predominam somente no Brasil, mas de forma geral são respeitados na maioria absoluta dos países. Será também citada a evolução do direito do consumidor no Brasil, aqui demonstrada por documentos da época colonial guardados em arquivo histórico de Salvador.

O segundo capítulo visa citar e esclarecer os princípios gerais e os direitos básicos do consumidor expressos na Lei 8.078/90. Ao se discorrer sobre cada princípio se verificará a profundidade da intenção de proteger cada vez mais o consumidor, por se tratar da parte hipossuficiente da relação de consumo. Sobre os direitos do consumidor citados no CDC em seu capítulo III, art. 6º, I ao X, mesmo sendo claramente direcionados (ao consumidor), a parte que zela para que não sejam feridos seus direitos é a fornecedora, considerada a parte forte da relação.

O terceiro capítulo vincula conceitos das partes de uma relação de consumo procurando demonstrar suas peculiaridades, esclarecendo as formas de hipossuficiência reconhecidas por lei e executadas pelo magistrado dentro dos procedimentos legais. Aqui também são citadas algumas agressões sofridas pelo consumidor, sem se dar conta dos abusos dos fornecedores usando de meios ilícitos para atuarem no mercado consumerista, esquecendo-se dos princípios e direitos básicos do consumidor claramente expostos na Lei 8.078/90.

Por fim, o quarto capítulo adentra nos interesses da União, Estados, Municípios e Distrito Federal, no que diz respeito à proteção e ao fazer agir dos órgãos dispensados à população através do interesse público, tendo como diretriz a relação entre consumidor e fornecedor. O consumidor se vê amparado dentro da lei, porém, a própria classe consumerista não toma a devida iniciativa de procurar por seus direitos, sabendo-se que o consumidor já surge sendo a parte hipossuficiente, até que se prove o contrário.

2 RELAÇÕES DE CONSUMO NA EVOLUÇÃO HISTÓRICA

Antes de adentrar no quesito Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, ou seja, CDC. É viável voltar no tempo para buscarmos referências de transações comerciais e serviços oferecidos, mesmo sendo impossível calcular com exímia precisão quando e onde se iniciaram as relações comerciais. Entretanto, podemos encontrar no decorrer da evolução obras e códigos que mostravam em seu conteúdo a responsabilidade do fornecedor diante do consumidor.

Consumidor, fornecedor e/ou prestador de serviços existem há dezenas de séculos, mesmo antes de Cristo (a.C.). No passado essa relação entre consumidor e fornecedor era direta, pois o consumidor quando tinha interesse em algo procurava diretamente quem fabricava, na maioria das vezes de forma artesanal quando se tratava de artefatos. Essa relação, por ser direta, não tinha um intermediário, as formas de pagamento oferecidas pelo consumidor e as garantias oferecidas pelo fornecedor eram propagadas de forma tácita. Inclusive muitas vezes envolvia trocas entre mercadorias e produtos, causando assim um duplo sentido, pois ao mesmo tempo em que a parte era consumidora se tornava também fornecedora. Todos são consumidores e ao mesmo tempo fornecedores, pois mesmo não fabricando algo, na maioria das vezes, a população entra em uma relação fornecendo mão-de-obra e serviços, tendo assim que garantir o trabalho (mão-de-obra) feito.

O consumidor é visto em todos os momentos da evolução da humanidade, e quase sempre tem um parecer que lhe oferece privilégios em virtude do que está adquirindo, daí podemos analisar de forma clara que o consumidor sempre foi visto sendo a parte frágil dessa conexão de interesses. Porém, podemos perceber que apesar de tanto tempo o consumidor vem sendo percebido como parte fraca da relação, que nem sempre procura por seus direitos, e quando procura não é bem recepcionado.

Na maioria das vezes a parte consumerista desiste de recorrer aos seus direitos e interesses, mesmo sabendo que se prosseguir conseguirá restaurar as perdas e danos gerados na relação de fornecedor/consumidor. Dessa forma o fornecedor, por perceber o interesse do consumidor em adquirir seus produtos ou serviços, muitas vezes transfere esses produtos ao consumidor de maneira que o

mesmo em caso de necessidade de alguma manutenção e ou devolução não saiba por onde começar.

O consumidor, por não saber como foram projetados e/ou concluídos os serviços, fica em ampla escala, à mercê da palavra do fornecedor tendo assim que confiar plenamente no mesmo. Quando o produto oferecido possui algum defeito de fabricação ou de qualidade surge o quesito principal para que possam ser acionados seus direitos como consumidor, e daí se formar a lide.

Com o passar do tempo e através dos séculos foi-se observando que poderia haver um equilíbrio de interesses nessa relação, sendo resguardado o direito do lado consumerista. No decorrer dos séculos essa relação era seguida de troca de bens e mercadorias e o contrato de compra e venda sempre era de forma tácita.

2.1 Aspectos históricos com defesa ao consumidor

A Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, ou seja, CDC, tendo sua vigência iniciada no mês de março de 1991 é relativamente recente dentro da Doutrina e Legislação do nosso país. Sem dúvida um marco substancial no estudo e na solução das questões consumeristas no Brasil. Surgiu como ramo do Direito, no meio do século passado, porém o termo consumidor já era verificado no antigo “Código de Hamurabi”, tendo visto direitos resguardados ao denominado consumidor.

Consoante a “Lei” 235 do Código de Hamurabi, o construtor de barcos estava obrigado a refazê-lo em caso de defeito estrutural, dentro do prazo de até um ano (...) (santos, 1987. p.78-79).

“No período romano, de forma indireta, diversas leis também atingiam o consumidor, tais como: a Lei Sempcônia de 123 a.C.; encarregando o Estado da distribuição de cereais abaixo do preço de mercado; a lei clódia do ano de 58 a.C. reservando o benefício de tal distribuição aos indigentes e; a Lei Aureliana, do ano 270 da nossa era, determinando fosse feita a distribuição do pão diretamente pelo Estado. Eram leis ditadas pela intervenção do Estado no mercado ante as dificuldades de abastecimento havidas nessa época em Roma.” (Prux, 1998. p.79)

De acordo com os estudos de Waldírio Bulgarelli, pode-se encontrar antecedentes mais antigos: “Aristóteles já se referia a manobras de especuladores

na Grécia Antiga, e em Roma atestam-no a Lex Julia de Cemnoma, o Édito de Diocleciano e a Constituição de Tenon” (Bulgarelli, apud Prux, 1998. p.79)

Desde primórdios já se observavam fornecedores diretos e prestadores de serviços com interesse em ganhar lucro sobre a classe menos esclarecida a respeito de seus direitos, pois fornecedores já trabalhavam incessantemente em como desenvolver técnicas de manobras para envolver o consumidor em seus interesses.

2.2 Evolução histórica do direito do consumidor no Brasil

Documentos da época colonial guardados no Arquivo Histórico de Salvador, conforme nos relata o jornalista Biaggio Talento (O Estado de S. Paulo, 24-09-2000, p. A-20), dão-nos conta de que também era preocupação das autoridades coloniais do século XVII a punição dos infratores a normas de proteção aos consumidores. Sendo passíveis de multa os comerciantes que vendessem mercadorias fora do tabelado, e que as tabelas de preços deveriam estar à mostra dos consumidores que em seu estabelecimento adentrassem.

A evolução histórica tendo como consoante o consumidor se deu de forma lenta, tendo uma explosão, posteriormente, excesso de produção, que pode ser verificado com maior ímpeto no período pós-Revolução Industrial, onde antes da revolução os produtos e ou serviços eram fornecidos de forma artesanal e até mesmo demorados, passam a ser produzidos em série e de forma rápida.

Com o crescimento populacional nas metrópoles e dentro da Revolução Industrial, observa-se a necessidade de produzir mais, pois com o aumento da demanda possibilitando uma maior oferta e posteriormente um lucro superior, as indústrias passaram a produzir em série, surgindo assim a necessidade de um local próprio para repassar ao consumidor final.

No Brasil o Direito do Consumidor ficou regido pelo Código Civil Brasileiro (CCB) de 1916, até que se percebeu, mesmo de forma tardia, que era necessária uma lei que produzisse efeito com mais clareza. Cria-se então a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, e posteriormente o Decreto Federal nº 2.181/97, que regulamentou o CDC.

Trazendo consigo os Procons e Cedecons, integrando juntos, ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, sendo os mesmos responsáveis pela fiscalização das relações de consumo no âmbito administrativo. Procons e Cedecons

têm como poder principal a autuação dos infratores que não corroborarem e não seguirem as regras estabelecidas para a relação de consumo. Com a criação da Lei 8.078/90 observou-se que o número de reclamações crescia gradativamente, pois o consumidor estava amparado em algo real. Observando-se o crescimento das reclamações as empresas industriais passaram a amparar de forma mais ampla o consumidor. As fábricas e indústrias a cada dia tendem a criar um relacionamento mais íntimo com o “consumidor final” de seus produtos, deixando variadas formas disponíveis para contato do consumidor, sendo em forma de sugestão/reclamação. Sendo assim, há como transformar o que poderia ser uma reclamação e ou ação no órgão competente, em uma pequena espera, a fim de que seja resolvido o distúrbio do produto, sendo este levado até uma autorizada para reparo ou substituição, chegando até a devolução do dinheiro, se não houver como resolver a pendência. Tudo isso sendo firmado de forma amigável para que não se percam os laços entre consumidor e fornecedor.

2.2.1 Consumidor

A palavra consumidor não tem antecedentes jurídicos e de certa forma demorou muito para ser inserida no nosso meio, mesmo estando entre nós esta expressão continua sendo difícil de ser inserida no âmbito internacional, pois ela dependerá muito do enfoque pelo qual será analisada. Nos primórdios não se podia definir consumidor, mesmo tendo sua defesa diante da comunidade onde se situava, mas o consumidor, ainda que tivesse apenas pequenos direitos já imanava uma semente para tempos futuros, quando surgiria a defesa propriamente dita para o consumidor. Este, por sua vez, com o passar dos anos se tornou cada mês mais exposto aos interesses dos fabricantes fornecedores, que visavam cada dia mais lucros e benefícios, não sendo possível os interesses dos fornecedores se concretizarem sem a presença do consumidor na relação de consumo.

2.2.2 Conceito de consumidor

Conceito de consumidor é possível se enquadrar em várias diretrizes, isso dependendo do âmbito em que se verifica a presença do consumidor diante de um

fornecedor, pois para ser assim chamado o consumidor deve fazer parte de uma relação de consumo.

Sob o ponto de vista econômico, o consumidor é considerado todo indivíduo que se faz destinatário da produção de bens, seja ele ou não adquirente, e seja ou não, a seu turno, também produtor de outros bens. Trata-se, como se observa, da noção asséptica e seca que vê no consumidor tão-somente o *homo economicus*, e como partícipe de uma dada relação de consumo, sem qualquer consideração de ordem política, social, ou mesmo filosófico-ideológica.

Dentro do sistema econômico o consumidor é de suma importância, pois ele é a energia que sustenta o país industrial, sem ele a produção não gira, sendo assim, merece total atenção para que não seja menosprezado e manipulado por grandes ou pequenos fornecedores do mercado consumerista.

Do ponto de vista psicológico, considera-se consumidor o sujeito sobre o qual se estudam as reações a fim de se individualizar os critérios para a produção e as motivações internas que o levam ao consumo. Nesse aspecto, pois, perscruta-se das circunstâncias subjetivas que levam determinado indivíduo ou grupo de indivíduos a ter preferência por este ou aquele tipo de produto ou serviço, preocupando-se com tal aspecto certamente a ciência do marketing e da publicidade, assumindo especial ou tendenciosa, diante das modernas e sofisticadas técnicas do mencionado marketing e merchandising.

Já no ponto em que se visa o psicológico, o consumidor é tido como um alvo de essencial importância, pois o objetivo é trabalhar seu psicológico, com o intuito de despertar seu interesse em adquirir o produto. Dessa forma passará adiante, através de comentários ou elogios para que pessoas do seu convívio despertem também a motivação.

Já do ponto de vista sociológico é considerado consumidor qualquer indivíduo que frui ou se utiliza de bens e serviços, mas pertencente a uma determinada categoria ou classe social. Eis aí o elo de ligação entre o chamado “movimento trabalhista ou obreiro” ou ainda “sindicalista” e o “movimento consumerista”, vez que, por razões evidentes, a noção de melhor qualidade de vida pressupõe certamente o próprio poder aquisitivo para dar vazão ao desejo de consumir produtos e contratar serviços, em maior escala, e igualmente de melhor qualidade.

Filomeno, José Geraldo Brito (2004, p. 34-35)

Na visão sociológica o consumidor é de muita importância para o desenvolvimento do meio, pois consumindo aumenta sua própria qualidade de vida e gera impostos, que futuramente serão transformados em qualidade de vida de todos da comunidade onde se agrega.

2.2.3 Consumidor por equiparação

O conceito de consumidor não se fixa somente a uma pessoa, podendo também se estender a um grupo direta ou indiretamente. O CDC averigua essa citação sobre equiparação, mostrando que mesmo que o consumidor não seja diretamente ligado a essa relação de consumo ele merece tutela legal.

O art. 2º em seu parágrafo único equipara o consumidor à coletividade de pessoas, mesmo não sendo identificados separadamente. Sendo um grupo de pessoas passíveis da mesma relação de consumo, passam a ser tratadas com os mesmos direitos, podendo exigir sua defesa de forma difusa ou coletiva, citada no art. 81, para defesa difusa e no art. 81, parágrafo único para a defesa coletiva, e também no art. 91.

2.2.4 Fornecedor

Fornecedor, no decorrer do CDC, doutrinas, artigos e estudos aprofundados não é citado com tamanha frequência quanto a parte consumerista, por ser a parte da relação que visa lucros financeiros e consequentemente tida como a parte forte da relação, claro que não excluindo o consumidor como beneficiário da relação, pois com certeza obteve o produto ou mercadoria com algum intuito próprio, mas podendo ficar à mercê das indicações do fornecedor.

Talvez o “fornecedor” não seja muito citado e estudado com profundidade exatamente por se abrir um leque com imensidão de direções, pois o fornecedor se encontra em quase todas as transações de requinte comercial, exceto as transações qualificadas como típicas de direito privado, ou seja, onde particulares vendem algo imóvel ou móvel, mas não de forma constante, livrando assim de ser fornecedor e se enquadrar nas penalidades direcionadas aos mesmos.

2.2.5 Conceito de fornecedor

O fornecedor não se limita ao que industrializa, ao que fabrica, prestador de serviços, vendedor com comércio fixo ou ambulante. Ficando assim o termo fornecedor sendo o mais apropriado a essa imensidão de pessoas ligadas a algum tipo de relação ou transação comercial.

Na relação de consumo temos as duas partes, uma delas citada acima como consumidor, e a outra, abaixo na concepção de Plácido e Silva (1986, V. 1:138):

Derivado do francês “fournir (fornecer, prover), de que se compôs “fournisseur” (fornecedor), entende-se todo comerciante ou estabelecimento que abastece ou fornece habitualmente uma casa ou um outro estabelecimento dos gêneros e mercadorias necessários a seu consumo. E, nesse sentido, por certo, que são compreendidos todos quantos propiciem a oferta de bens e serviços no mercado de consumo, de molde a atender às suas necessidades, pouco importando a que título, tendo relevância a distinção, apenas, como se verá, quando se cuidar da responsabilidade de cada “fornecedor” em casos de danos aos consumidores, ou então para os próprios fornecedores, na via regressiva e em cadeia dessas responsabilidades, eis que vital a solidariedade, para a obtenção efetiva da proteção que se almeja para os consumidores.

Para tanto, fica claro, que a expressão “fornecedor” direciona-se a todos os industriários, fabricantes de forma mecânica ou artesanal, intermediários que comprem materiais e peças para em seguida montá-las, prestadores de serviços físicos ou digitais.

Assim, todos nessa linha de produção e comercialização são responsáveis, mesmo que de forma passiva, pelos produtos lançados no mercado consumidor. Adquiridos os bens pelo consumidor não importa aos órgãos de defesa quem produziu e sim a presença de alguém responsável pela forma com que o bem chegou até as mãos do consumidor.

2.3 Responsabilidade objetiva do fornecedor

O CCB de 1.916 em seu art. 159 expressava sobre a relação de consumo, e consequentemente com a criação do novo Código Civil Brasileiro de 2.002 o art. citado sobre o mesmo assunto passa a ser o 927, caput. Os artigos aqui referenciados expõem sobre os danos causados a outrem, no direito privado, tendo

acionado a responsabilidade com culpa, que se inicia com ato ilícito extracontratual, chamada também de aquiliana.

Tendo como principal assunto dos artigos citados, todo aquele que causar dano a outrem por dolo ou culpa estará sujeito a repará-lo. Por isso, o fornecedor independentemente de culpa terá que reparar o consumidor de alguma forma. Seja proporcionando o reparo ou troca do produto e em se esgotando as possibilidades de reparo, ressarcindo o valor pago pelo produto e assumindo os demais danos quando houver. Na verificação de responsabilidade objetiva do fornecedor e assim declarada positiva, não será necessária a verificação da culpa, sua ocorrência é irrelevante, pois não há interferência na responsabilização.

Para reparação de danos, no particular, basta a demonstração do evento danoso, do nexo causal e do dano ressarcível e sua extensão. Mesmo sendo diretamente responsável pela reparação dos danos causados, isso não irá eliminar a responsabilidade com culpa. Declarada a culpa esse fato continuará regulando a extensa gama de reparação na esfera civil.

Na relação de consumo a responsabilização objetiva se mostra mais eficaz. Mostrando para a defesa do consumidor, individual, difusa e ou coletivamente, considerando que a responsabilidade do réu é objetiva, não sendo necessária a demonstração de culpa. Nesta relação entre fornecedor e consumidor que consequentemente gerar lide, será inútil o réu alegar em sua defesa a inexistência de dolo ou culpa, pois a responsabilidade objetiva decorre da lei em amparo ao consumidor.

Podendo o réu demonstrar em sua defesa não ser ele o responsável pela introdução do produto no mercado e por serviços prestados, alegando que o defeito ocorreu pela inobservância do consumidor quanto a forma correta de uso, causando assim, culpa exclusiva do consumidor.

2.4 Responsabilidade do comerciante

Diante de um fato que claramente provou a responsabilidade objetiva do fornecedor exclui-se a responsabilidade do comerciante, pois ele simplesmente vendeu e entregou o produto. Não podendo assim exercer nenhuma intervenção quanto a qualidade do produto que comercializa. Na maioria das vezes os produtos são vendidos lacrados, sendo diretamente o consumidor a abri-los.

Por essa razão se exclui o comerciante da responsabilidade objetiva, porém, em hipótese de não se encontrar ou se identificar o fornecedor responsável pela introdução do produto no mercado, fica o comerciante sujeito a responder solidariamente, podendo ainda ficar responsável pela verificação da validade e devido manuseio dos produtos para que não haja nenhum dano. Assim estará responsável em arcar com as consequências jurídicas correspondentes solidariamente com o fornecedor.

2.5 Responsabilidade subjetiva

A responsabilidade subjetiva é tida como quebra da regra geral no que se refere à responsabilidade dos profissionais liberais agirem com culpa (art. 14, § 4º do CDC). Sendo eles vistos como minoria apta a prestarem os serviços, deverão esclarecer todos os riscos para se esquivarem da culpa subjetiva.

O art.14 § 4º do Código de Defesa do Consumidor estabelece que “a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa”. Observa-se que o paradigma da responsabilidade objetiva no CDC foi quebrado neste caso. Dessa maneira, os profissionais liberais somente serão responsabilizados por danos quando ficar demonstrada a ocorrência de culpa subjetiva, em quaisquer de suas modalidades: negligência, imprudência ou imperícia. (MIRAGEM, 2003).

O CDC tem como base a apuração da responsabilidade do profissional liberal, somente quando verificada a culpa, o profissional liberal terá inserida a responsabilidade subjetiva, pois o interesse imediato pela prestação do serviço seria do consumidor, ficando assim, o profissional liberal com culpa subjetiva, sendo responsabilidade sua quando lhe faltar profissionalismo no quesito do serviço prestado.

Há somente uma exceção no CDC, não expondo o profissional liberal por prestar o serviço, mas somente quando o mesmo tem participação para que o consumidor não alcance seus objetivos. Neste sentido, expõem-se as lições de Benjamin (2009, p. 139):

O Código, em todo o seu sistema, prevê uma única exceção ao princípio da responsabilização objetiva para os acidentes de consumo: os serviços prestados por profissionais liberais. Não se

introduz a responsabilidade, limitando-se o dispositivo legal a afirmar que a apuração de responsabilidade far-se-á com base no sistema tradicional baseado em culpa. Só nisto eles são beneficiados. No mais, submetem-se integralmente, ao traçado do Código.

Com a quebra desse paradigma o profissional liberal poderá trabalhar sem estar sob pressão da responsabilidade objetiva de acidentes a que todos os consumidores estão passíveis, porém o profissional liberal na maioria das vezes se encontra na inércia, sendo o consumidor o responsável pela procura dos serviços.

2.6 Constituição Federal de 1988

Antes de adentrarmos de fato na Constituição Federal de 1988, citaremos a Constituição Federal de 1934, que tinha em seu dispositivo um capítulo direcionado à ordem econômica e social, que garantia os princípios de justiça e existência digna. Seguindo a mesma linha a Constituição Federal de 1934 trazia de forma expressa que a economia seria organizada por corporações capazes e impunha a organização de todos os ramos de produção em sindicatos verticais.

Daí um salto para nossa Carta Magna, promulgada em 1988, ou seja, a Constituição Federal de 1988 (CF/88), que em seu texto inseriu um conjunto de diretrizes, programas e fins que devem ser perseguidos pelo Estado e pela sociedade, conferindo caráter de plano global normativo.

O art. 170 da CF/88 assim dispõe:

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

- I – soberania nacional;
- II – propriedade privada;
- III – função social da propriedade;
- IV – livre concorrência;
- V – defesa do consumidor;
- VI – defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação;
- VII – redução das desigualdades regionais e sociais;
- VIII – busca do pleno emprego;
- IX – tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País.

A observância maior se dá ao inciso V do art. 170, que cita sobre o nosso principal interesse no momento que é a “defesa do consumidor”. Sem a Defesa do Consumidor citada na nossa Carta Magna ficaria impossível o controle de possíveis abusos existentes no mercado de consumo. A Defesa do Consumidor é o princípio que deve ser seguido pelo Estado e sociedade para se chegar ao interesse pleno de existência digna e social.

2.7 Poder e competência para legislar sobre produção e consumo

Em seu art. 24, a CF/88, determina que a União, os Estados e o Distrito Federal, terão competência concorrente para legislar sobre produção e consumo (inciso V), visando também a responsabilidade civil por dano ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (inciso VIII).

Assim, cabe à União estabelecer normas gerais sobre a relação de consumo e responsabilidade civil por danos ao consumidor, podendo o Estado legislar sobre assuntos específicos, de maneira complementar. Caso não haja lei editada pela União, de caráter geral, poderão os Estados exercer a competência legislativa plena, para que possam atender às necessidades próprias.
(Dantas, 2007, p. 143.)

A União se expressa de forma a atender a todos, porém determinadas regiões ou estados não se enquadram como beneficiários da norma geral da União. Dessa forma se abre uma exceção para que o próprio Estado legisle de forma plena, desde que de forma legal, para não atingir e prejudicar o interesse público regional.

3 PRINCÍPIOS GERAIS DA LEI 8.078/90 E OS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

3.1 Princípios gerais da Lei 8.078/90

A palavra princípio, em sua expressão já se impõe a sua originalidade, expondo o grande peso que tem sobre coisas e pessoas, princípio se entende como moral, ética, pudor, verdade. Contudo, no CDC são expostos vários princípios, levando o entendimento jurídico a observar qual princípio será viável a cada tipo de relação consumerista, e mesmo não se observando a necessidade de uso de algum princípio, eles estarão à disposição para serem enunciados a qualquer momento. Observando-se sempre qual terá maior peso em proteção ao consumidor.

3.1.1 Transparência e a publicidade nas relações de consumo

Paralelamente a transparência segue com o dever de informar, previsto no inciso III do art. 6º, o CDC descreve transparência como sendo a obrigação do fornecedor em dar ao consumidor final todas as informações cabíveis e de fácil entendimento. Assim ele poderá conhecer e interpretar detalhes mais complexos dentro do texto, sendo este de um produto ou contrato, para que antes de assumir qualquer produto ou serviço tenha conhecimento claro sobre o que deseja.

O art. 46 do CDC expressa da seguinte forma:

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

O CDC colocou a regra do “CAVEAT EMPTOR” invertido, pois quem tinha de procurar as informações necessárias sobre o produto ou serviço era o consumidor, trocando a regra do “CAVEAT EMPTOR” pela regra do “CAVEAT VENDICTOR”, que coloca exatamente ao contrário, onde o fornecedor deve informar detalhes sobre o produto e ou serviços.

3.1.2 Informação

Mesmo sendo um direito básico do consumidor, e anda concomitante com o Princípio da Transparência, o Princípio da Informação está diretamente ligado ao fornecedor que deve oferecer de maneira expressa e clara todas as informações relacionadas aos produtos e serviços lançados no mercado tais como: quantidade, composição, se contém algo de risco à saúde, características, qualidade, validade, preço e endereço direto de onde se fabrica ou se industrializa o produto.

Havendo todos os itens necessários para que o consumidor sinta-se informado sobre o produto oferecido facilitará ao fornecedor para instrumentalizar sua defesa, uma vez que o consumidor teve condições de livre escolha.

Entre o direito do consumidor e a obrigação do fornecedor, segue a obrigação do Estado em estar fiscalizando de forma assídua para que essas informações realmente estejam sendo passadas com procedência e de forma adequada. Havendo firmeza nas ações por parte do Estado estará fixado o direito e consequentemente assegurado o cumprimento da obrigação.

3.1.3 Segurança

O CDC expõe normas que garantem a proteção à saúde e segurança dos consumidores, dando garantia que os produtos e serviços que estão disponíveis no mercado não irão causar riscos ou danos à saúde, tendo como exceção os considerados normais e previsíveis, citados no art. 8º. Mesmo assim a responsabilidade objetiva é estabelecida ao fornecedor, podendo se enquadrar ao fabricante, produtor, construtor e importador, sendo eles responsáveis pela divulgação e informação da forma correta de se manusear os produtos oferecidos por eles, ficando na obrigação de reparação dos danos causados por seus produtos.

Devendo sempre observar que no mercado consumidor há o direito de consumir produtos de qualidade, há de forma intrínseca o dever do Estado de outorgar a proteção correspondente ao consumidor.

3.1.4 Equilíbrio material entre as prestações – equivalência

Este princípio fundamenta a igualdade das partes com intenções recíprocas, pois o consumidor tem o interesse em adquirir o produto/serviço e o fornecedor interesse em vender seu produto/serviço. Porém há necessidade de se chegar a um ponto onde ambos estejam em comum acordo, mostrando a equivalência de direitos e deveres nas prestações relativas ao contrato.

O princípio da equivalência material é manifestação da busca da efetiva igualdade entre as partes na relação contratual. Quando a igualdade jurídico-formal característica da concepção liberal mostrou-se insuficiente para garantir o equilíbrio das prestações nos contratos, esse princípio passou a ter grande importância na teoria geral dos contratos. A equivalência material busca harmonizar os interesses das partes envolvidas, e realizar o equilíbrio real das prestações em todo o processo obrigacional. (LOBO, Paulo 2002, p. 192)

Observando-se o princípio da equivalência material, verifica-se que as partes podem se valer de expectativas próprias para que não haja invasão de direitos dentro da relação de contratual de consumo. Ambas as partes da relação terão que entender que o fornecedor está diretamente com poderes acima do consumidor, ficando assim o consumidor com direitos além do fornecedor para que possa dessa forma se igualar na relação de consumo.

3.1.5 Reparação integral

A reparação integral é direcionada ao consumidor quando este não age de má-fé e não usa de subterfúgios para tirar vantagem sobre seu parceiro contratual, tendo boa-fé e não agindo de forma errônea. Sabendo-se que antes de procurar reparação integral legal deverá procurar, em caso de bens passíveis de serem reparados e consertados, por uma assistência técnica e não simplesmente procurar a reparação integral.

A reparação integral tem como princípio chegar a um ponto anterior à relação de consumo para que possa restaurar ao consumidor, retirando-lhe o fato danoso.

3.1.6 Solidariedade

O princípio da solidariedade tem sua função sempre que houver mais de um responsável por determinado produto ou serviço. Este princípio se expressa sobre cada uma das partes de forma total, às partes contrárias ao consumidor será imputada individualmente total responsabilidade.

Satisfeito esse interesse ao único credor por qualquer dos co-devedores, ou pelo devedor a qualquer dos co-credores, a obrigação estará extinta, pois "em razão da unicidade do crédito e da autonomia de cada obrigação é que o credor pode exigir o cumprimento integral da prestação comum de um dos devedores, ou parte dela".

(Lôbo, Paulo 2005, p. 157-158)

Estando assim todos e ao mesmo tempo cada um responsável por reparar o dano sendo por defeito ou vício no produto. Ao fornecedor não se expande o direito do prazo de 30 dias todas as vezes que o produto retornar para manutenção pelo mesmo defeito ou vício, devendo o fornecedor ao observar o defeito ou vício constante, entrar em acordo com o consumidor e fazer a troca do produto ou entrar com a reparação integral do produto.

3.1.7 Vulnerabilidade

O consumidor dentro do CDC é sempre reconhecido como vulnerável, de forma expressa se encontra no art. 4º, inciso I do CDC. O primeiro procedimento quando se interpreta uma relação de consumo é o consumidor alegar sua vulnerabilidade, sendo reconhecida assim a isonomia prevista dentro da nossa CF/88.

Isonomia e vulnerabilidade significam que o consumidor é a parte fraca da relação de consumo, podendo ser essa fragilidade decorrente de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico. A parte técnica fica coligada ao fornecedor, pois somente ele tem acesso ao projeto, à matéria-prima e aos componentes do produto oferecido, ficando assim o consumidor à mercê de informações do fornecedor, que por vezes as oferecem de forma insuficiente.

O cunho econômico está ligado ao poder financeiro que na maior parte da relação de consumo se encontra nas mãos dos fornecedores, estando o consumidor vulnerável ao seu poder. O consumidor muitas vezes tem poder financeiro maior do que o fornecedor e ou pequenos fornecedores, mas isso é em porcentagem insignificante diante da complexidade do número de consumidores de um mesmo produto.

3.1.8 Boa-fé objetiva

O princípio da boa-fé está entranhado com a valorização de interesses. A boa-fé objetiva diz respeito à regra de conduta das partes nas relações jurídicas obrigacionais, deixando visível que ambas as partes atuam sem interesse de se sobrepor ao parceiro da relação de consumo, concordando sempre em agir com fidelidade, honestidade, lealdade, cuidado e cooperação, sendo sempre de forma recíproca.

3.1.9 Conservação do contrato

O objetivo do CDC é conservar os contratos e nunca desfazê-los, porém com esse interesse segue o intuito de proteger as partes da desproporcionalidade ou onerosidade excessiva. Para que seja regido esse interesse deverão ser feitas modificações revisionais mantendo as cláusulas que mantêm a recíproca das partes sem ofendê-las e extinguir as cláusulas prejudiciais a uma das partes. A extinção do contrato ficará sendo a última sugestão para a resolução dos problemas contratuais, somente quando não houver possibilidade de restauração do contrato, verificando a dificuldade de adimplir com as obrigações, havendo ônus excessivo a qualquer das partes.

3.1.10 Facilitação da defesa

Ao consumidor é garantida a facilitação de sua defesa, pois diante de uma grande empresa o consumidor se torna alvo fácil, podendo ficar à mercê dos interesses do fornecedor. O consumidor tem maior dificuldade para exigir seus

direitos e comprovar determinado, por faltas técnicas, materiais, processuais, fáticas ou mesmo intelectuais.

É aí onde entra um dos meios de facilitação de sua defesa, inversão do ônus da prova, onde o consumidor reclama em juízo, o fornecedor deverá provar em contrário o que o consumidor alegou. Estando assim o CDC diferenciando da relação do direito civil que a prova incube a quem alega.

3.1.11 Equidade

O art. 4º do CDC, na sua interpretação entende que em uma relação de interesses consumeristas deve haver equilíbrio entre os direitos e deveres dos contratantes, mostrando dessa forma justiça contratual, seguindo regras de um preço justo, com exclusão de cláusulas abusivas, não deixando o fornecedor com benefícios sobrepostos ao consumidor.

3.2 Os direitos básicos do consumidor

O Código do Consumidor em seu capítulo III, art. 6º, inciso I ao X relaciona os direitos básicos do consumidor, dos quais iremos tratar de forma simples, porém visando o esclarecimento de cada um dos direitos estendidos nos incisos do art. 6º do CDC.

3.2.1 Dignidade

Quando se expressa a palavra dignidade, a primeira ligação que damos a ela é a pessoa humana, que no assunto em vigência se liga automaticamente ao consumidor. Nossa Carta Magna em seu art. 5º expressa de forma intrínseca em todos os incisos a predominância da dignidade da pessoa humana.

A lei 8.078/90 em seu art. 4º, caput, expressa:

A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

O texto frisado no CDC deixa claro sua ligação íntima com nossa Carta Magna dando proteção à pessoa humana diante de uma relação de consumo, onde se torna consumidor, sendo visto como a parte frágil desta relação, não permitindo que lhe sejam subtraídos direitos.

3.2.2 Proteção à vida, saúde e segurança

Proteção à vida, saúde e segurança são direitos ligados diretamente à dignidade da pessoa humana. Não se fala em dignidade sem os quesitos: proteção à vida, saúde e segurança. Isso é conhecido como base de todo ser humano, nasceu com esse direito já adquirido.

O CDC expõe esse princípio na relação de consumo para que possamos entender que de toda relação de consumo não podemos estar passíveis de risco por displicência de outros. Temos, portanto, o direito de estar protegidos, saudáveis e seguros diante de serviços e produtos oferecidos por outros. Estando relacionados não somente produtos e serviços oferecidos por fornecedores e comerciantes, mas também os serviços oferecidos pela União, Estado e Município. Todos os órgãos públicos têm a obrigação de prestar seus serviços de forma séria e segura para todos os cidadãos dependentes do mesmo, sendo aqui observados como consumidores, pois são serviços pagos direta e indiretamente através de tarifas próprias ou tributos cobrados.

3.2.3 Educação para o consumo

Todo produto ou serviço deve vir acompanhado de folheto explicativo ou manual contendo todas as informações necessárias para o melhor aproveitamento pelo consumidor final, a fim de que o consumidor seja capaz de utilizar ou consumir da forma correta sem abrangência de erros. Os dizeres do folheto ou manual devem vir escritos em língua nacional (portuguesa) com linguagem técnica, porém de expressão clara, e caracteres nítidos para que não haja duplo entendimento, induzindo o usuário ao erro.

É direito do consumidor a liberdade de escolha do produto, não sendo permitido ao prestador de serviço determinar somente uma marca de produto a ser comprado, se dentro do mercado houver mais de um fornecedor para determinado

produto, sendo protegida pela CF/88 a liberdade da livre concorrência. Assim, o consumidor poderá escolher o produto de acordo com suas possibilidades financeiras. A igualdade é o desejável numa relação entre consumidor e fornecedor, de forma que a vontade própria de uma das partes não sobreponha à outra. Todo consumidor munido de condições financeiras para adquirir o bem desejado deve ser tratado de forma igual, ou seja, não são permitidos benefícios particulares.

3.2.4 Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços

O dever de informação adequada ao consumidor final é observado como direito básico do consumidor. Por essa razão, o comerciante possui total responsabilidade em oferecer informação completa ao consumidor com relação ao preço, quantidade, composição, qualidade.

São várias as formas pelas quais o comerciante poderá passar tais informações, estas vêm ordenadas na Lei Federal 10.962 publicada em 11/10/2004, regulamentada pelo decreto 5.903 de 20/09/2006.

Estabeleceu-se, em síntese, que:

- Os preços poderiam ser informados em etiquetas ou similares afixados diretamente nos produtos ofertados;
- No caso de produtos expostos em vitrines, o preço deveria ser divulgado em caracteres legíveis;
- Em supermercados, mercearias ou estabelecimentos comerciais nos quais o consumidor tivesse acesso direto ao produto, o preço, (I) deveria ser impresso ou afixado na sua embalagem, (II) poderia ser afixado código referencial ou, ainda, (III) poderia ser afixado código de barra. Nas duas últimas hipóteses – código referencial ou código de barras – o comerciante deveria expor o preço de forma clara e legível junto aos produtos ofertados, além de ter que disponibilizar em locais de fácil acesso equipamentos de leitura ótica para consulta de preço pelo consumidor;
- Caso não fosse possível informar o preço do produto por uma das formas acima indicadas, permitiu-se a sua divulgação mediante relação de preços escrita, clara e acessível ao consumidor.

Essa relação adentrou com o intuito de não deixar o consumidor sem informações sobre o valor do produto no qual está interessado, o comerciante em todos os estabelecimentos de comércio poderá utilizar uma dessas formas de

informação de preços, desde que não deixe dúvidas que causem duplicidade de entendimento.

3.2.5 Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva

Essa proteção está diretamente ligada ao princípio da vulnerabilidade do consumidor, cuja finalidade é a de livrá-lo de métodos comerciais coercitivos ou desleais, já que muitas vezes, no contrato, se enquadram cláusulas abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços. O consumidor é a parte mais frágil da relação de consumo e, como na maioria das vezes procura por produtos e serviços pela necessidade, acaba aceitando certas imposições. Então, por ser a parte frágil da relação o consumidor deve ser protegido dos fornecedores que porventura tenham a intenção de prejudicá-lo.

3.2.6 Modificação das cláusulas contratuais

A revisão contratual é um direito do consumidor, visando alterar cláusulas que nenhuma das partes poderia prever, pois o fato acontece após a relação de consumo, deixando assim o consumidor exposto a prestações desproporcionais ao contrato fundido na relação. Qualquer contrato assinado pelo consumidor poderá ser revisto parcial ou totalmente, se observadas as cláusulas que deixam o consumidor alheio aos seus direitos.

Assim deverá haver uma revisão, para restabelecer o equilíbrio contratual, livrando o consumidor de fatos supervenientes que tornaram as prestações excessivamente onerosas.

3.2.7 Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais

Qualquer dano causado ao consumidor em decorrência da aquisição de determinado produto ou serviços considerados de uso moderado, deverá ser indenizado. Chamados de “prejuízos de consumo”, ou seja, prejuízos causados por aquisição de um bem. Havendo “acidente de consumo”, todas as vítimas do fato serão equiparadas ao consumidor. Ficando sujeito a reparar os danos causados ao

consumidor todo fornecedor que atuar diante de qualquer ato ilícito, indiferentemente do dano ser patrimonial, moral, individual, coletivo e difuso.

3.2.8 Acesso aos órgãos judiciários e administrativos para os necessitados

Para o consumidor recorrer ao Poder Judiciário no Brasil, tendo como base a reparação de até 20 (vinte) salários mínimos não haverá necessidade da assistência de um advogado, havendo para tanto a Lei 9.099/95, que criou os juizados especiais cíveis e de defesa do consumidor. Os consumidores com menor potencial de recursos e com uma renda de até 3 (três) salários mínimos, poderão recorrer à defensoria pública amparados pelo Estado, no caso de uma reparação de até 40 (quarenta) salários mínimos.

3.2.9 Facilitação da defesa dos direitos do hipossuficiente

A lei existe para que todos que estejam submissos às suas regras possam confiar que ela estará à disposição quando necessário for; que ela dará a direção correta a ser tomada. O CDC, logo no seu art. de abertura, deixa claro seu ensejo protecionista e interesse social.

A facilitação da defesa dos direitos do consumidor deve ser observada de todos os ângulos, pois os fornecedores em sua maior parte são grupos treinados e experientes sobrepondo seus conhecimentos aos conhecimentos do consumidor. O consumidor não necessitará de provar a culpa do fornecedor e sim o fornecedor deverá provar sua inocência, ou seja, inverter o ônus da prova.

Fornecedores e grandes empresas quando se relacionam com o cliente de forma a ouvi-lo, através de canais abertos a reclamações e sugestões, tende a ter menos conflitos com a justiça, pois na maioria das vezes se consegue resolver as questões de forma extrajudicial.

3.2.10 A adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral

Os órgãos de administração direta e indireta, para fins de incidência do CDC, são fornecedores passíveis de serem processados, quando não atuarem da forma correta diante dos serviços públicos prestados à população. Uma vez estando

em contrato com o órgão o indivíduo passa a ser consumidor, com todos os direitos adquiridos. Os serviços públicos prestados são regulados pelo Estado que estipula tarifas e regras, então se deve prestar o serviço da melhor forma possível, e quando são serviços contínuos, deve-se zelar pela permanência da qualidade. O consumidor que eventualmente perceber a falta de cuidados nos serviços prestados pelos órgãos públicos (que se aproveitam do poder para deixar a desejar nos serviços prestados), deverá se apoiar no Ministério Público que, por sua vez, recorrerá aos direitos explícitos na nossa CF/88, para reclamar pelos serviços prestados ao consumidor.

4 HIPOSSUFICIÊNCIA E VEROSSIMILHANÇA NA RELAÇÃO DE CONSUMO

O consumidor é colocado como vulnerável “ope legis”, é claramente defendido e protegido pela Lei 8.078/90. Por isso podem ocorrer situações de maior fragilidade da parte do consumidor, deixando visível que além de vulnerável, é expressamente hipossuficiente.

Esse reconhecimento está em primeiro plano dentro da Constituição Federal, dando legitimidade para que o juiz analise ambas as partes com subjetividade e possa verificar requisitos básicos para alegação da hipossuficiência do consumidor.

O consumidor é vulnerável por estar à mercê dos interesses do fornecedor, que tem em seu poder as técnicas de produção e montagem e também técnicas de marketing e vendas avançadas, hipossuficiente por estar em desvantagem quanto ao aspecto técnico, e também em desequilíbrio econômico diante do fornecedor. Tudo isso servirá como ingredientes para se firmar a hipossuficiência, teorias retiradas das leis e colocadas em prática diante a lide.

4.1 Conceito de hipossuficiência

A palavra hipossuficiente é formada pelo prefixo hipo, do grego hipó, com significado de escassez ou inferioridade, e com complemento do vocábulo suficiente, que indica não apenas aquilo que satisfaz ou que basta, mas, também aquilo ou aquele que tem capacidade para realizar algo.

A hipossuficiência do consumidor tem seu princípio defendido dentro da legislação consumerista. No art. 6º, VIII, hipossuficiente é o consumidor que se encontra em visível desvantagem, em posição de inferioridade perante o fornecedor, que tem em seu poder todos os meios e técnicas para produção e posteriormente negociação no mercado consumerista para realizar suas vendas, sobressaindo ao consumidor, que não tem capacidade técnica e na maioria das vezes não tem tamanho poder aquisitivo em suas mãos.

De acordo com o Novo Dicionário Aurélio, hipossuficiente é a “pessoa economicamente fraca, que não é auto-suficiente”. O Dicionário eletrônico Houaiss

da língua portuguesa traz o mesmo sentido para o vocábulo: “diz-se de ou pessoa de poucos recursos econômicos, que não é auto-suficiente”. Tendo também no sentido mais amplo podendo ser consumidor hipossuficiente por razões de ordem econômica, social, cultural.

A doutrina após algumas variações passou a interpretar que o consumidor hipossuficiente não é somente aquele com baixo poder aquisitivo, podendo estar em hipossuficiência de informações técnicas e/ou em situação de inferioridade ou desvantagem geral diante do fornecedor.

A aceção de hipossuficiência decorre de um conceito fático e não jurídico, estando aderido a um fato concreto, vulnerabilidade se enquadra a todos os consumidores. Todavia, hipossuficiência não poderá ter sua qualificação diante de fatos restritos, limitando-se a uma definição e equivalência econômica, financeira ou política. Nem todo consumidor deverá ser coberto pela defesa da hipossuficiência, mesmo sempre sendo vulnerável.

O CDC, para se fazer valer como instrumento de equidade contratual, deve atuar usando tratamento desigual e específico ao consumidor. A vulnerabilidade servirá como bússola para nortear a aplicação do Ordenamento Pátrio, visando ao fito protetivo e de reequilíbrio, igualando a lide diante da justiça, adentrando com enorme poder de equiparação das forças a inversão do ônus da prova, que será comentado de forma peculiar mais a frente.

4.1.1 Aspectos de hipossuficiência

A hipossuficiência deve ser analisada sob três aspectos: a hipossuficiência econômica, a hipossuficiência de informação (ou técnica) e a hipossuficiência jurídica. A hipossuficiência se enquadra como direito material e não processual, podendo ser percebida da hipossuficiência dentro de uma relação jurídica processual, destacando-se da vulnerabilidade já aderida a cada consumidor de forma coletiva, ou seja, a parte consumerista é toda considerada vulnerável, independente de poder aquisitivo.

A hipossuficiência econômica tem ligação direta com o nível das condições pessoais da parte consumidora, devendo ser verificada a situação social, econômica e cultural, verificando-se um destes requisitos estará comprovada a hipossuficiência do consumidor. O juiz não necessitará de procedimento direcionado exatamente à

verificação da hipossuficiência, interessando somente a existência de algum elemento para que o juiz dê o deferimento da inversão do ônus da prova.

Quando o consumidor procura por assistência judiciária alegando falta de meios a patrocinar o processo, pedindo gratuidade de justiça, automaticamente o juiz, concedendo-lhe essa gratuidade, já assume reconhecer a condição de hipossuficiência econômica, preenchendo assim parte de um dos requisitos previstos no art. 6º, VIII da Lei 8.078/90.

A hipossuficiência de informação (ou técnica) está ligada diretamente ao conhecimento da pessoa que se liga na relação de consumo, que muitas vezes não sabe avaliar os documentos diante da defesa de seus interesses (deixando que documentos importantes se percam), e não tem a possibilidade de identificar pessoas capazes de prestar depoimentos em sua defesa. A dificuldade do consumidor em armazenar provas de real relação gera dificuldades também ao profissional que tenta formular um canal em sua defesa, deixando às vezes escapar detalhes que chegam a desenvolver dúvidas quanto à real existência dessa relação.

Por último apresenta-se a hipossuficiência jurídica. Sabendo-se que esta é parte consumidora sem apoio profissional que esteja realmente no nível necessário para pleitear em favor de seus interesses. O profissional despreparado para fazer a defesa do seu cliente consumidor deixará passar oportunidades aproveitáveis, alegando defesa deficiente, ao deixar o processo sem alegações e provas suficientes para sua demanda.

Dessa forma o consumidor fica vulnerável a uma assistência jurídica imperfeita para sua proteção. A hipossuficiência jurídica pode estar ligada ao Estado ao fornecer profissionais não capacitados e desinteressados na lide em que pleiteia, não deixando de fora também profissional particular, pois se o mesmo não for realmente capacitado para pleitear em favor do consumidor deixará a desejar o que realmente o processo enseja.

A hipossuficiência econômica pode influenciar de forma ampla sobre a ocorrência da hipossuficiência técnica e jurídica. Sendo a parte consumidora pobre, sem acesso às informações, chegará ao nível inevitável. Sendo possível ao juiz, ao perceber esse nível de hipossuficiência, requisitar a inversão do ônus da prova, a favor do consumidor. Mesmo que o profissional que pleiteia em seu favor não tenha requisitado, o juiz poderá fazer de ofício.

4.1.2 Hipossuficiência e a relação de consumo

A hipossuficiência só poderá ser reconhecida em uma relação de consumo onde haja consumidor e fornecedor para se formar a lide, sendo necessário processo para qualificar o consumidor como hipossuficiente. O consumidor tem um álibi patrocinado pela inversão do ônus da prova que em grande maioria dos processos pode ser inserido pelo próprio juiz, ao perceber a necessidade do tratamento desigual em uma relação de consumo entre desiguais.

O termo hipossuficiente ainda não foi visto pelo legislador em outras relações processuais e materiais, não sendo possível ser observado onde não existam os dois lados da relação, tendo portanto, a necessidade da existência de um lado consumidor e um lado fornecedor em discussão pela razão da lide. Estando fora do processo o consumidor não poderá ser visto como hipossuficiente, mesmo sendo considerado claramente como necessitado diante de empresas de grande porte, causando desigualdade das partes.

4.1.3 Hipossuficiência dentro do sistema jurídico

O Sistema Jurídico Positivo Brasileiro teve como reforço em suas regras um novo caminho para o conceito jurídico-legal, trazido à esfera da classe consumerista, mediante a lei 8.078/90. Ao citar em seu art. 6º, VIII, que está diretamente ligado ao direito do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos dentro do pólo jurídico, sendo como grande aliada a inversão do ônus da prova, a qual visa deixar o fornecedor na obrigação de provar que o ato de desrespeito ao consumidor não foi cometido por ele. Assim, o consumidor, que em série se encontra em desvantagem de hipossuficiência econômica, técnica e jurídica, poderá ser eximido da obrigação de provar o ato feito pelo fornecedor.

O juiz, mesmo se tratando de verossímil relação de consumo, não deverá deixar de ater-se aos detalhes, para que não venha a agir de forma negligenciosa, permitindo que se distorça algum fato. O juiz poderá tomar medida ou simplesmente determinar ação direta ou indireta, para que haja substituição da parte devedora relutante na obrigação de fazer ou não fazer. É necessário somente que o juiz emita a ordem para que a questão seja eficazmente resolvida. Como exemplo, temos quando o consumidor tem seu nome bloqueado nos chamados serviços de proteção

ao crédito e o juiz manda emitir ofício ao órgão responsável solicitando a retirada do nome do consumidor da relação de inadimplentes. Texto direcionado aos órgãos responsáveis pela proteção do crédito:

Diante do exposto, concedo a liminar pleiteada, para determinar o sobrestamento da execução e a exclusão do nome dos executados recorrentes dos cadastros de Serasa e demais Serviços de Proteção ao Crédito relativo ao feito sub judice. Para a efetivação desta medida deverá a parte indicar especificamente o órgão anotador com respectivo endereço para o MM. Juízo a quo emita os ofícios correspondentes.

(NUNES, Luis Antonio Rizzato, 2012, p. 837)

Com a concessão da liminar emitida pelo magistrado, o consumidor que se sentiu lesado pelo fornecedor terá o direito de ter seu nome retirado da relação dos inadimplentes dentro de todos os órgãos que visam a proteção do crédito. Para tanto, basta que o magistrado emita os ofícios e especifique notoriamente o órgão anotador que, de antemão, o consumidor já lhe indicou.

4.1.4 Hipossuficiência com base na Constituição Federal de 1988

A CF/88 esclarece que em relação direta ou indireta, os litigantes têm direito ao contraditório e à ampla defesa, com meios, formas e recursos disponíveis ao alcance de ambas as partes da lide, desde que não transcorra de forma ilícita para a aquisição de provas, dando às partes a segurança de que nenhuma delas terá sobre seus ombros a culpa sem antes ter transitado em julgado de sentença penal condenatória.

No momento em que visualizamos o direito à prova na constituição, logo vem a ideia da garantia do devido processo legal, de que ninguém pode ser julgado sem ter a oportunidade de resposta, pois não haveria razoabilidade em aplicar pena ou uma sanção jurídica sem anteriormente respeitar o direito da outra parte. Assim, o devido processo assegura aos litigantes o direito de provar.

Todavia, o direito à prova abrange não apenas esta garantia. Na Constituição Federal figura como um elemento constitutivo da garantia constitucional da ação, da igualdade, da ampla defesa e do contraditório. Nesse sentido podemos dizer que as mencionadas garantias constitucionais somente são respeitadas em um litígio, quando ambas as partes apresentam todas as provas que pretendem, não apenas na fase inicial do processo, mas durante todo seu desenvolvimento, de forma a respeitar essas garantias constitucionais em busca da verdade real.

(CAMBI, 2001, p. 122)

Mesmo sendo o consumidor previamente declarado hipossuficiente, quando se consume a lide, a parte processada tem garantia do devido processo legal, tendo oportunidade de resposta, podendo o fornecedor direcionar sua defesa ao magistrado e caso haja inversão do ônus da prova, providenciar as provas necessárias para sua defesa.

Para melhor definir a garantia do devido processo legal, em busca de um entendimento mais abrangente da questão da prova na constituição, Eduardo Cambi nos ensina:

Trata-se, pois, de uma garantia processual, cuja acepção ampla abrange as garantias da ação, da ampla defesa e do contraditório. Por isso, não é exagerado afirmar que a garantia do devido processo legal seria o gênero das demais garantias processuais. (CAMBI, 2001, p. 110)

Essa garantia processual visa não subtrair direitos da parte colocada como ré em se defender dentro do procedimento legal, tendo todas as garantias da ação sobre ele imposta, podendo adquirir provas que contradizem o que lhe é imposto pela ação.

Para melhor exemplificar a situação nos casos em que deve ocorrer a inversão do ônus da prova dentro de uma relação de natureza civil, Sandra Aparecida Sá dos Santos menciona:

Outra demonstração da aplicação do instituto da inversão, nas relações de natureza civil, refere-se, por exemplo, à ação de reconhecimento e dissolução de sociedade de fato de natureza concubinária, com partilha de bens, na qual a autora alega a existência da relação jurídica, bem como sustenta que ajudou na aquisição de móveis, ações, imóveis e direitos a eles relativos, bens esses, todavia, a que não tem acesso à respectiva documentação por estar na posse do réu.

É caso, pois, de verdadeira hipótese de inversão.

Ou seja. É o demandado que deve afastar as alegações.

(SANTOS, 2002, p.99)

Nessa posição, a parte autora da ação alega não ter posse de documentos que são suficientes para provar suas alegações, pois os documentos necessários se encontram em mãos do réu. Neste caso o magistrado inverte o ônus da prova e ao

invés da parte autora provar que existe essa relação jurídica, fica o réu responsável por provar a não existência.

4.2 Conceito de verossimilhança

A palavra verossimilhança é formada a partir dos vocábulos “vero” (que se entende como verdadeiro, real, autêntico) e “símil” (sinônimo de semelhante, similar). A própria palavra verossimilhança direciona ao seu significado, pois nos leva a entender sobre algo que se assemelha à verdade.

Aurélio Buarque de Holanda Ferreira conceitua:
“verossímil” como: “1. Semelhante à verdade; que parece verdadeiro.
2. Que não repugna à verdade; provável.” Por sua vez, o aclamado dicionário Moraes assim define “verossímil”: “Semelhante à verdade; que tem aparência de verdadeiro; mais ou menos certo (...) Que não repugna à verdade; provável; plausível”.
AURÉLIO, Dicionário brasileiro

Havendo verossimilhança, o juiz irá declarar como conhecida a verdade, mesmo que a máxima verdade não possa ser alcançada, mas sim a suposta verdade. Basta o texto do pedido estar redigido de forma clara com poderes de convencimento ao magistrado, com a experiência conseguida no decorrer do tempo e processos idênticos, para que o magistrado dê o privilégio ao consumidor da inversão do ônus da prova.

Nesse ponto o magistrado observará a exatidão, o rigor de como foram relacionadas as etapas da relação de consumo, observando-se que realmente o texto condiz com os fatos. Quando as partes formam a lide, diante do juiz, elas formarão redundância com a veracidade dos fatos, estando o juiz disposto a declarar a hipossuficiência e consequentemente observar a verossimilhança. Sendo assim, o juiz coloca sua experiência acima dos fatos para observar o que realmente acontece. Contudo, para se chegar a esta conclusão ele necessita de alguma prova de indícios do fato que aconteceu, por existir essa relação de consumo, não havendo o menor indício não poderá o juiz, mesmo com sua experiência, extrair a verossimilhança da alegação. Não havendo total ausência de provas, a inversão do “ônus probandi” ainda será possível, mas com fundamentos na hipossuficiência do consumidor, não se atando à verossimilhança da alegação.

4.3 Publicidade abusiva sobre crianças e jovens hipervulneráveis e hipossuficientes

Há tempos a sociedade observa grupos de fornecedores com representantes estrategicamente treinados para manipular vontades, despertar interesses em crianças e jovens, sabendo estes que a vulnerabilidade dos mesmos é superior a dos consumidores adultos, podendo ser chamada de hipervulnerabilidade.

Sobre crianças e jovens ficará mais fácil a realização de vendas de produtos e serviços que, na maioria das vezes, somente um traz algum benefício e o outro apenas serve para distrair o consumidor para que não observe que caiu na teia da venda casada.

O Conselho Econômico e Social Europeu, pela mão do conselheiro Jorge Pegado Liz, consumerista emérito, assessorado por Paulo Moraes, pedagogo, relatou em seu texto apresentado à Comi “A publicidade que se serve abusivamente de crianças, para finalidades que nada têm a ver com assuntos que diretamente lhes respeitem, ofende a dignidade humana e atenta contra a sua integridade física e mental – e deve ser banida”. Abaixo segue o texto dividido em pequenos trechos:

Jorge Pegado Liz - Conselheiro Econômico e Social Europeu

A publicidade dirigida a crianças comporta riscos agravados consoante os grupos etários, com consequências danosas para a sua saúde física, psíquica e moral, conducente ao endividamento e o consumo de produtos alimentares ou outros que se revelam nocivos ou perigosos para a saúde.

Mesmo o texto sendo direcionado do Conselho Econômico e Social Europeu em nada se difere dos problemas enfrentados no Brasil. Com efeito, fornecedores inescrupulosos pensando somente em lucros e marketing, não se direcionam pelos problemas inseridos dentro da sociedade por seus produtos sem qualidade, podendo afetar a saúde física, psíquica e moral, pois crianças diante de produtos que lhes despertam desejo, em maior parte das vezes conseguem influenciar os pais pelo simples fato da insistência.

Certa publicidade, pelos seus conteúdos particularmente violentos, racistas, xenófobos, eróticos ou pornográficos, afeta, por vezes

irreversivelmente, a formação física, psíquica, moral e cívica das crianças, conduzindo a comportamentos violentos e à erotização precoce.

No Brasil, não diferente de outros países em equiparação, são produzidas propagandas induzindo sempre a formação precoce das nossas crianças, que ainda não são capazes de tomarem decisões próprias. Induzem as nossas crianças a ler o que não devem através de conteúdos impressos que, na maioria das vezes não são supervisionados pelos pais. Fazendo com que mesmo na fase infantil comecem a despertar violência, imposição sobre os pais, e até mesmo conteúdos audiovisuais induzindo à erotização, pois mesmo sendo em sistema de televisão estão vendendo o produto que na verdade é o interesse da audiência.

Deve ser posta uma ênfase especial na capacitação, informação e formação das crianças desde a mais tenra idade, na utilização correta das tecnologias da informação e na interpretação das mensagens publicitárias. Também os pais deverão ser capacitados para acompanhar os seus filhos na apreensão das mensagens publicitárias.

Já é observada a extrema necessidade dos pais acompanharem o desenvolvimento intelectual dos filhos, dando poder também às instituições de ensino para ensinar às nossas crianças a se esquivarem da falsa promessa. Mesmo sendo ainda limitadas, podem desde cedo infiltrar em seu intelecto uma defesa para não serem induzidas por pessoas não ligadas ao convívio.

Os cidadãos em geral e, em especial, as famílias e os docentes devem ser igualmente informados e formados para poderem melhor desempenhar as suas funções tutelares junto dos menores. Anunciantes e patrocinadores, no âmbito das iniciativas da autorregulação e da corregulação, já adotadas e a promover, devem assumir e aplicar os mais elevados níveis de proteção dos direitos das crianças e de os fazerem respeitar. O quadro legal comunitário não está à altura das necessidades atuais de proteção dos direitos das crianças face às comunicações comerciais, nomeadamente através dos meios audiovisuais, da internet e das redes sociais.

Os especuladores e representantes de grandes empresas já incorporadas na sociedade, a cada dia buscam mais e mais fiéis às suas marcas, pois sabem que hábitos alimentares se formam na infância. E com essa conjunção, oferecem seus produtos acoplados a itens que despertam interesse nas crianças e jovens levando-

os a valorizarem determinada marca pelo simples fato do item acrescido na compra, que hoje em meio a sociedade se entende como um “combo”, porém direcionado às crianças e jovens, pois estes sobrepõem seus interesses aos dos pais na relação de consumo.

Os pais, direcionados pelo interesse dos filhos, se vinculam à compra não sabendo que as ofertas sempre surgirão, induzindo sempre que crianças e jovens se direcionem no interesse de completar coleções com peças que só podem ser adquiridas em conjunto, nunca separadamente e somente as empresas têm esse item a ofertar.

O CDC, em seu artigo 39, I, define a venda casada como prática abusiva, não sendo esta venda autorizada ao fornecedor. Já o Decreto 2.181/97, que dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC reconhece a venda casada como prática infrativa.

O fornecedor abusa da ignorância do consumidor e quebra ao mesmo tempo a proteção dos direitos das crianças e dos consumidores. Crianças são pessoas com até 12 anos de idade, e respondendo às ordens do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, as crianças estão em um período de extremo cuidado, pois o desenvolvimento biopsicológico não se completou. Ficando assim a responsabilidade coletiva e compartilhada por Estado, família e sociedade, citado no artigo 227 da CF/88, e artigo 4º do ECA, estando também vinculadas ao dever de proteger as crianças de forma integral e não agirem de forma contrária a ofender o princípio que dá a elas esta proteção.

Não restando dúvidas de que as crianças sendo alvos prioritários de anúncios publicitários (é comum que estejam passíveis de manipulação), no que diz respeito aos interesses dos fornecedores. Estes, em apenas 30 segundos de um texto com imagens e marketing direcionados ao público alvo, já são suficientes para induzir uma criança que, imediatamente se torna adepta da marca como consumidora e posteriormente garoto propaganda gratuito.

5 ÓRGÃOS PROTETORES DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

O CDC prevê em todos os âmbitos uma proteção ampla e forte ao consumidor, tendo como prioridade os direitos básicos do consumidor e princípios relacionados ao consumidor e à sua personalidade. Com a necessidade de uma forma de verificação maior dos direitos e princípios inerentes ao consumidor foi estabelecida a existência de um Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), por sua vez, tem por atribuição legal a coordenação do SNDC e está voltada à análise de questões que tenham repercussão nacional e interesse geral, além do planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional de Defesa do Consumidor.

Desta forma, com um órgão competente para gerenciar todos os interesses do consumidor houve a introdução de vários órgãos distintos e ao mesmo tempo intrínsecos sob comando do órgão nacional. Cabe diretamente ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) organizar e coordenar a política do SNDC.

Para a aplicação de todos os direitos e princípios previstos no Código, este estabeleceu a existência de um SNDC, composto por diversos órgãos e entidades, que têm como função precípua, a proteção ao consumidor. Cabe ao DPDC coordenar a política do SNDC.

O SNDC tem órgãos como Procons, Ministério Público, Defensoria Pública e entidades civis de defesa do consumidor, que atuam de forma articulada e integrada com a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON). Os órgãos do SNDC têm competência concorrente e atuam de forma complementar auxiliando no âmbito com intuito de receber denúncias, apurar irregularidades, promover a proteção e defesa dos direitos dos consumidores diante da relação de consumo. Independente do poder aquisitivo do consumidor, o órgão estará à disposição para lhe atender.

As reuniões do SNDC são realizadas trimestralmente, cujo principal interesse é analisar os problemas enfrentados pelos consumidores. E através dessa análise criar estratégias de ação para eliminar ou simplesmente diminuir a incidência de fatos idênticos, tornando possível fiscalizar de forma conjunta, solicitar

informações mais claras para que haja harmonização de entendimentos nas políticas públicas de proteção e defesa do consumidor.

Os Procons são órgãos estaduais e municipais de proteção e defesa do consumidor, criados especificamente para este fim, com competências, no âmbito de sua jurisdição, para exercer as atribuições estabelecidas pela Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, e pelo Decreto nº 2.181/97. Os Procons são, portanto, os órgãos que atuam no âmbito local, atendendo diretamente os consumidores e monitorando o mercado de consumo local. Têm papel fundamental na execução da Política Nacional de Defesa do Consumidor.

O Ministério Público e a Defensoria Pública, no âmbito de suas atribuições, também atuam na proteção, na defesa dos consumidores e na construção da Política Nacional das Relações de Consumo. O Ministério Público, de acordo com sua competência constitucional, além de fiscalizar a aplicação da lei, instaura inquéritos e propõe ações coletivas. A Defensoria, além de propor ações, defende os interesses dos desassistidos, promove acordos e conciliações.

O Conselho Estadual de Defesa do Consumidor - CEDECON foi criado pela Lei Estadual nº. 10.913 de 03 de janeiro de 2007, como órgão autônomo e integrante do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor. O CEDECON atua na sociedade com meta principal a educação do consumidor sobre seus direitos e como se relacionar dentro de uma sociedade consumerista sem ferir seus direitos básicos.

São realizados projetos para haver um real esclarecimento entre as partes constituintes da relação de consumo, focando o encontro de pontos, de forma a harmonizar os interesses das partes da relação. Salienta-se que o CEDECON atua com Cooperação Técnica intrínseca a outros órgãos para que se promova uma atuação integrada, unindo assim os poderes. Visto que, dessa forma, há a garantia de melhores resultados à proteção e defesa dos direitos do consumidor, que fica muitas vezes prejudicado no que diz respeito aos planos de saúde privados. Os órgãos unidos geram informações que com certeza terão maior abrangência para melhorar o desempenho da atividade regulatória.

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) é uma associação de consumidores fundada em 1987. Não trabalha com o intuito de acumular lucros. É independente de empresas, governos ou partidos políticos. Os recursos financeiros para o desenvolvimento de suas atividades têm sua origem nas contribuições dadas pelos seus associados, na vendas de assinaturas da Revista do IDEC e outras

publicações, além da realização de cursos. O IDEC também desenvolve projetos que recebem recursos de organismos públicos e fundações independentes. Esse apoio não compromete a independência do Instituto.

O IDEC é membro pleno de uma federação que congrega mais de 250 associações de consumidores que operam no mundo todo. O Instituto faz parte do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor - criado para fortalecer o movimento dos consumidores no Brasil - e da Associação Brasileira de Organizações Não-Governamentais (ABONG). O IDEC também participa de diversas redes temáticas nacionais e internacionais.

O Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor – FNECDC – é uma instância de articulação das organizações sociais que atuam na defesa do consumidor no Brasil. Foi criado para fortalecer o movimento dos consumidores no País e não para ser apenas mais uma entidade. Busca ser um efetivo espaço de articulação, troca de informações, apoio e ação conjunta, dentro de uma perspectiva de manutenção da pluralidade do movimento.

O objetivo do FNECDC é fortalecer o movimento de defesa do consumidor no Brasil, promovendo a articulação das entidades cíveis do setor. O FNECDC tem como identidade política e institucional a defesa dos interesses dos consumidores, sendo entidade cível, de caráter nacional, formadas pelas entidades cíveis que desenvolvem suas atividades de acordo com princípios éticos comuns.

O Inmetro tem como um dos grandes desafios envolver o consumidor no processo de melhoria da qualidade dos produtos e serviços comercializados no Brasil, contribuindo para a formação de um consumidor que exerça sua cidadania, que exija seus direitos e cumpra com suas responsabilidades na relação com os fornecedores, um papel decisivo nesse processo. Para isso, o Inmetro vem desenvolvendo o Projeto Educação para o Consumo, com várias ações nesse sentido, buscando sempre através de testes e pesquisas que o consumidor tenha cada dia mais informações e claras para que ao ocorrer a relação de consumo o consumidor não seja estrangulado pelo fornecedor com falsos pesos, medidas e composição dos produtos.

5.1 Inversão do ônus da prova

Já pôde ser observado no decorrer de cada capítulo que o CDC tem como principal interesse defender o consumidor em todos os âmbitos. Sendo fonte primária dos interesses do consumidor, é considerado o ponto de partida quando diz respeito à defesa do consumidor, quando este faz parte da lide proveniente da relação de consumo, tendo como sequência as regras do Código de Processo Civil. O consumidor como parte da lide, mesmo sendo ele a entrar com o pedido, automaticamente já entra com privilégios sobrepostos sobre o fornecedor, mas não o da inversão do ônus da prova.

Uma forma de defesa de suma importância para o consumidor é a “inversão do ônus da prova”, porém, melhor que haja o deferimento da inversão do ônus da prova entre a propositura da ação e o despacho saneador, para que não sejam observados prejuízos para a defesa do consumidor.

A inversão do ônus da prova é prova concreta do efeito da justiça tratando desiguais de forma desigual para que haja equilíbrio entre as partes. A inversão do ônus da prova se encontra no art. 6º, VIII, do CDC, que sempre será decidida a critério do juiz, e não automática como alguns dos privilégios. Observando o juiz a verossimilhança ou hipossuficiência, segundo as regras que principiam sua experiência, o mesmo decidirá pela inversão do ônus da prova.

A hipossuficiência defendida no CDC nem sempre é econômica, podendo ser técnica e também jurídica, pois embora pouco frequente, ocorre casos em que o consumidor seja superior economicamente ao fornecedor, e ainda assim, se enquadrar em uma das variações da hipossuficiência.

Não poderia deixar de comentar sobre um item do art. 6º, VIII, que visa a imposição de um juízo que não se destine a valorizar somente umas das partes e sim verificar o valor subjetivo de ambas as partes. Assim, o magistrado estaria solicitando ao consumidor tanto quanto ao fornecedor, demonstrar a presença de requisitos que salientam e são pontos importantes para determinarem a inversão do ônus da prova. O consumidor, autor da ação, quando se verifica diante da lide não tem conhecimento sobre qual será a forma que o juiz adotará sobre a divisão do ônus probatório.

Com poderes legais, mesmo depois de ter se manifestado em defesa ao consumidor, sendo este considerado hipossuficiente, com a inversão do ônus da

prova, nada impedirá que o juiz reconsidere seu entendimento e refaça seu julgamento contra o consumidor, caso não haja fatos constitutivos do direito do consumidor. Entretanto, isso só ocorre após longa análise das provas. O consumidor diante de tal ato do magistrado não poderá alegar surpresa, pois antes de entrar com o processo já estava ciente dos riscos e com certeza dúvidas a respeito da conduta do magistrado. Sendo que entre uma relação de consumo quando se forma uma lide, ambas devem estar atentas ao risco e caso tenham provas já em seu poder deverá produzi-las, sem ostentação de que será reconhecida a inversão do ônus da prova em seu favor. Dessa forma o juízo poderá abrir novamente a fase instrutora para que o consumidor possa produzir demais provas em seu favor.

A inversão do ônus da prova no juizado especial observa o art. 6º, VIII, do CDC como regra de julgamento e diante dessa interpretação ganha relevante importância direcionada às causas julgadas pelo juizado especial cível. O procedimento previsto na Lei 9.099/95 confere a caracterização pela oralidade e concentração dos atos processuais. Sendo que, a contestação, oral ou escrita, é apresentada na própria audiência. Esta regra, ainda que não requerida com antecedência, é exposta no art. 30 da Lei 9.099/95, na mesma audiência serão ouvidas as partes, produzidas as provas e posteriormente, na mesma seção, proferida a sentença. Não se usa o ato de inversão do ônus da prova na audiência de instrução e julgamento, pois traria prejuízos, o juízo seria obrigado a adiar a audiência para que o réu pudesse obter a oportunidade de produzir as provas necessárias à demanda. Contudo, isso traria um enorme prejuízo à celeridade do procedimento, pois não haverá outra oportunidade para as partes litigantes.

A inversão do ônus da prova no juízo comum observa os pontos de controvérsia entre as partes, logo a audiência de conciliação tenha sido frustrada. Os pontos de controvérsia se destacam por serem alegados por uma das partes e impugnados pela outra. Assim, o juiz irá determinar a produção de provas, somente a que interesse e que permita comprovação, não impondo o juízo qual das partes será obrigada a produzir a prova, podendo, até mesmo, ambas as partes produzirem-na.

A inversão do ônus da prova em segundo grau de jurisdição se dá com a verificação que o juízo de primeiro grau julgou como improcedente o pedido expresso na ação formulada pelo consumidor. Tendo o magistrado observado não ser necessário que a incumbência do ônus da prova recaia sobre o fornecedor,

deixa sobre o próprio consumidor, autor do pedido, o ônus da prova. Pois ele, diante do art. 6º, VIII, do CDC, imaginou em primeiro momento que o magistrado iria dirigir o ônus sobre o fornecedor, dessa forma o consumidor solicitou pedido que gerasse dúvidas diante o juízo.

Desse feito, basta somente admitir o entendimento de que o ônus da prova deveria recair sobre o fornecedor, independente da manifestação prévia do juízo, porém as provas produzidas diante do juízo monocrático, de primeiro grau de jurisdição, não valem somente para o mesmo, mas também para o colegiado em segundo grau de jurisdição. Sendo que o segundo grau de jurisdição apenas dará continuidade ao processo vindo do juízo monocrático, pois o processo não findado com prolação da sentença em primeiro grau.

5.1.1 A inversão do ônus da prova em defesa do consumidor réu

A inversão do ônus da prova não se funde somente quando o consumidor se encontra na lide como a parte que requer seus interesses, adentrando assim, para o poder judiciário como posição processual de autor, mas também quando o fornecedor se encontra na posição processual de autor. Porém, mesmo se encontrando como réu, na lide, o consumidor não deixa de ser a parte fraca da relação de consumo.

Sendo assim, o magistrado, a partir de experiências adquiridas verifica a verossimilhança na contestação do consumidor réu. O art. 333, II, do CPC, coloca em seu texto, como sendo necessário que o consumidor réu se coloque na obrigação de provar a existência de um fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

O consumidor réu quando alega algum desses fatos irá configurar a chamada defesa de mérito indireta. Pelo art. 333, II, do CPC, deverá ser a parte ré da lide a alegação do fato modificativo do direito do autor. Porém, de acordo com o CDC, o consumidor réu que se enquadre na hipossuficiência, será observada a regra do art. 6º, VIII, do CDC, colocando à disposição do consumidor réu a inversão do ônus da prova, para que se desfaça da obrigação de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

5.1.2 Inversão do ônus financeiro

O Ministério Público quando está diante de uma Ação Civil Pública se apóia no art. 18 da Lei 7.347, de 1985, a qual lhe dá legitimidade para se escusar do adiantamento dos honorários periciais e de qualquer outra despesa que se deriva do processo. O art. expõe o seguinte texto:

Nas ações de que trata esta lei, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais.

Uma jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça teve sua interpretação modificada quando, no que diz respeito ao total entendimento de que o Ministério Público não haveria de se submeter ao pagamento de honorários periciais e qualquer outra despesa que adentrasse o processo. Essa nova interpretação do Superior Tribunal de Justiça – STJ está dentro da Súmula 232, onde se destacam casos em que origina o Ministério Público ao pagamento de honorários periciais e o órgão se insurge contra. Parte do texto da súmula é exposto da seguinte forma: “A Fazenda Pública, quando parte no processo, fica sujeita à exigência do depósito prévio dos honorários do perito”.

Dá-se se o entendimento que ambas as Turmas do STJ, verificando-se a contratação de um profissional para executar trabalho técnico diante de uma ação civil pública, não deve arcar com o ônus de sua realização, ficando à mercê de patrocinar todos os itens pertencentes e necessários para a realização de uma perícia. Dessa forma o profissional fica com sendo funcionário do Estado que faz sua função independente de valores, pois o Estado está arcando com todos os ônus, porém, no caso de profissionais particulares, este não pode se valer de meios próprios para iniciar o trabalho ao qual foi contratado para realizar. Destacam-se também juízes monocráticos que não impunham aos réus a obrigação de honrar com as despesas de perícia de provas, que na maioria das vezes é requerida pelo autor, sendo Fazenda Pública ou Ministério Público - MP.

O entendimento jurisprudencial que passa a prevalecer foi esposado no acórdão de relatoria da ministra Eliana Calmon, nos autos do Recurso Especial 891.743/SP, da 2ª Turma do STJ. Tratava de Ação

Civil Pública movida pelo Ministério Público de São Paulo visando reparar e cessar a degradação ambiental causada pelo armazenamento irregular de resíduos industriais. Deferida a perícia, seguidas renúncias dos peritos nomeados levaram o Juízo de primeiro grau a determinar ao MP que procedesse ao adiantamento de R\$ 198 mil reais dos honorários periciais estimados e arbitrados. A decisão foi atacada por agravo de instrumento, que foi improvido e deu ensejo à interposição do referido Recurso Especial.

A própria relatora consigna em seu acórdão a hipótese de se utilizar o fundo formado com as indenizações impostas nas ações civis públicas para atender às despesas de perícia, quando requerida a prova pelo membro do Ministério Público. O recurso foi negado, por votação unânime.

Recurso Especial 891.743/SP, da 2ª Turma do STJ

A ementa não entra com ensejo de impor ao Ministério Público encargo de pagamento de honorários advocatícios, mas sim, o adiantamento das despesas que irão se levantar diante da perícia realizada. Dessa forma continua a seguir a regra de que na ação civil pública não há condenação de pagamento de honorários advocatícios, salvo quando o autor for considerado litigante de má-fé, não sendo aceita assim a isenção do adiantamento inicial das despesas com a prova pericial, “ambas as turmas dão o parecer do não aceite da isenção, diante da dificuldade gerada pela adoção da tese”.

O julgado consolida o entendimento de que não se confunde “inversão do ônus prova” com “inversão do ônus financeiro das provas”. Quando se une a consolidação do posicionamento jurisprudencial em ações civis públicas, irá beneficiar impondo maior celeridade, que quase sempre se prende em fase de dilação probatória por não se mostrar definida a que parte da lide se impõe o pagamento de honorários periciais.

Muitos peritos nomeados se afastam com renúncia do trabalho a eles imposto. Sendo assim, a jurisprudência vem auxiliar na diminuição desse fato durante as provas periciais, o não pagamento dos peritos em forma de adiantamento das despesas é a grande causa da maioria dos peritos não aceitarem o encargo.

O consumidor, por ser vulnerável e posteriormente hipossuficiente, se declarado pelo magistrado, a produção de provas interessa aos litigantes no transcurso da instrução probatória. Mas é certo aceitar que o ônus financeiro revela-se como um dos maiores problemas a ser enfrentado no acesso à justiça, sendo isto sobreposto diretamente ao consumidor hipossuficiente.

Mesmo que se encontre sob o encargo da produção da prova, isso julgado pelo magistrado, o consumidor hipossuficiente poderá argumentar e requerer ao direito da assistência judiciária prevista em nosso ordenamento jurídico qualificado pela Lei 1.060/50 (Lei da Assistência Judiciária).

5.1.3 Quando se opera a inversão e o princípio da ampla defesa

Doutrinadores diante de pesquisas direcionadas à interpretação do art. 6º, VIII do CDC, têm entendido que o artigo estabelece regra de procedimento e não de julgamento, assim sendo, considerando a aceitação do dispositivo legal na lide, caberia ao magistrado, mesmo antes de declarar a sentença, determinar a inversão do ônus da prova. Diante da ação do magistrado, o fornecedor sendo considerado a parte forte da lide não teria como prever que a responsabilidade de arcar com despesas para a produção de provas que contrariassem a alegação do consumidor.

Até então, o fornecedor sendo parte ré da lide estaria convencido de que a obrigação das despesas sobre as provas periciais recairia sobre o consumidor, que é autor da ação. Assim o magistrado dando sentença com aplicação da inversão do ônus de prova o pegaria de surpresa, estando ele ligado à regra geral de distribuição do ônus da prova.

O juiz irá se atar ao artigo 5º, LV, da CF/88, que expõe os princípios constitucionais de alta linhagem, sendo princípios que garantam o contraditório e a ampla defesa, estando o juiz já em natural precaução para que não haja erros no decorrer do processo.

Antonio Gidi também sustenta que o texto normativo em exame cuida de inversão legal: “não consideramos ser caso de inversão judicial do ônus da prova, mas de inversão legal. Com efeito, apesar de inúmeras posições em sentido contrário, temos que a inversão do ônus da prova não opera *ope judicis*, mas *ope legis*. Afinal, “o papel do magistrado é meramente o de aferir a presença dos requisitos impostos pelo CDC.”

(Aspectos da inversão do ônus da prova no Código do Consumidor, *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 13, p. 36).

Antes do magistrado se manifestar diante da lide consumidor/autor e fornecedor/réu, o fornecedor se encontra direcionado ao regime geral do art. 333 do CPC. O magistrado se manifestando de forma prévia mostra que o caso “sub

examen” a partir do seu manifesto irá se submeter ao regime especial do art. 6º do CDC, então estando ciente da colocação das partes diante do processo, o fornecedor passará a ter certeza de que o encargo do ônus da prova será seu e não do consumidor/autor, que na lide é observado como hipossuficiente.

O juiz não se manifesta com apoio a um poder discricionário, de inverter ou não o ônus da prova, o ônus da prova é direcionado “ope legis”, decorrente da própria lei, sendo apenas observados os requisitos estabelecidos em lei.

O juiz não atua somente por achar que deve, mas em total ligação ao CDC, que dá ao consumidor o direito à inversão do ônus da prova, não podendo ser manipulada, procurando estabelecer hipóteses de inversão “legal”, e de inversão “judicial”. O art. 38 do CDC cuida da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária, no qual se observará que todos os casos em que se inverte o ônus da prova, poderão aprofundar que irá se verificar que todos são legais, já que os requisitos para a inversão do ônus da prova vêm estabelecidos em lei.

5.1.4 Irrecorribilidade da manifestação do juízo acerca da distribuição do encargo probatório

O magistrado, até que se formem provas concretas, poderá alertar as partes sobre o cabimento ou não da inversão, mesmo entendido por muitos, como sendo regra de julgamento e não de procedimento. O juiz dentro do processo, manifestando-se a respeito da inversão do ônus da prova, iria configurar decisão interlocutória, deixando assim exposto para que seja remediada por recurso de agravo. A parte que aceita e configura como decisão interlocutória, o citado no art. 6º, VIII do CDC, sendo visto como regra de procedimento tende a ceder o entendimento pela admissibilidade do agravo de instrumento contra citada manifestação judicial, defendendo que a inversão do ônus da prova não flui da lei, mas de um ato do juízo, a quem tem o poder de decidir pelo procedimento ou não da inversão do ônus da prova.

Não se pode apegar como regra pétrea na decisão provisória do magistrado, podendo ser chamada até mesmo de decisão precária, pois o mesmo, no movimento do processo poderá, à medida que as provas surjam, inverter a decisão da inversão do ônus da prova. Há que se entender que o juízo deverá decidir previamente sobre

quem irá recair os encargos probatórios, sabendo-se que tal que procedimento poderá ser agravável ao provimento que der pela inversão do ônus da prova, causando este algum prejuízo à parte a quem se deu a função de provar. O prejuízo não decorrerá do procedimento de distribuição do ônus da prova, pois a decisão é tida como provisória e poderá ser invertida total ou parcialmente por ocasião da sentença. Somente em casos especiais, o juízo que proceder pela inversão do ônus da prova não constituirá decisão interlocutória, mas, em consequência, não será necessária a interposição de recurso de agravo, por não existir prejuízo que afete alguma das partes.

6 CONCLUSÃO

Nesta monografia científica buscou-se pesquisar e demonstrar a hipossuficiência do consumidor com busca de informações, não só na contemporaneidade, mas também nos séculos passados. Consequentemente foram encontrados códigos milenares que continham leis de civilizações e países do mundo antigo, cujos artigos traziam em seu bojo citações que regiam também sobre a relação de consumo. Os reis, governantes e líderes mostravam-se preocupados com o consumidor, mesmo sendo há alguns séculos, os líderes já se conscientizavam que a parte fraca da relação de consumo é quem adquire o produto ou algum tipo de serviço prestado. Assim sendo, todo fornecedor de produtos e prestador de serviços deveria dar uma garantia ao consumidor.

No primeiro capítulo buscamos a adequação dos códigos passados com códigos vigentes e percebeu-se o mesmo seguimento com a busca contínua em defender o consumidor hipossuficiente. No Brasil o CDC foi criado na década de 90 para regulamentar o que já se via dentro da Carta Magna, também citado no CCB de 1.916. Deve-se mencionar ainda o novo CCB de 2.002 que também defende o consumidor dentro da relação de consumo, sendo o consumidor sempre observado como hipossuficiente. Demais leis e códigos que legislam sobre relação de consumo no Brasil sempre mostram seu interesse em defender o hipossuficiente dentro da relação, indiferentemente se ser dentro do comércio ou mesmo em uma relação particular de compra e venda.

Em sequência dentro do segundo capítulo mostra-se uma considerável distância entre fornecedor e consumidor, verificando-se a superioridade de direitos do consumidor que são expressos dentro dos princípios e direitos relacionados diretamente ao consumidor. O juízo quando se coloca diante de uma lide, opta por tratar os iguais de forma igual e os desiguais de forma desigual para que haja um equilíbrio de poder entre as partes que formam a relação de consumo.

Dentro do terceiro capítulo se confirmou em todo conteúdo pesquisado que as leis que regem sobre relação de consumo não se fixam em poder aquisitivo do consumidor, já que a hipossuficiência não está diretamente ligada ao patrimônio deste e sim, abrange várias outras áreas que em grande parte somente o fornecedor se torna beneficiário, pois tem o poder nas mãos.

O quarto capítulo vem mostrar de forma clara o interesse do Estado em facilitar ao consumidor a busca por seus direitos diante de uma imensidão de dúvidas, pois mesmo sendo hipossuficiente não se sente seguro para gerar uma lide e ir à luta por seus direitos. Tantos órgãos são disponibilizados para a defesa do consumidor e, mesmo assim, o consumidor, se sente coagido, diante o fornecedor que se apresenta como alguém inatingível.

Ao consumidor hipossuficiente é verificado grande número de armas para sua defesa. O que falta na classe consumerista é a conscientização de seus direitos expressos e tácitos, os órgãos protetores disponibilizam orientação, mas o consumidor hipossuficiente somente busca auxílio quando se chega ao nível de estresse e desânimo.

O poder dado pelo Estado à classe consumerista é de grande relevância, pois diante da lide o juízo de ofício utilizando de grande experiência adquirida e verificando a essência dos princípios e direitos do consumidor, de liminar impõe a inversão do ônus da prova. Mesmo não sendo a parte autora da lide e estando como réu na ação, o consumidor não deixa de ser visto como hipossuficiente pelo Estado.

Como intermediário da lide o magistrado poderá, mesmo após dar ao consumidor o privilégio da inversão do ônus da prova, inverter sua decisão, pois esta, sendo provisória, foi tomada antes de serem demonstradas provas concretas pelas partes. Dessa forma a decisão não poderá ser entendida como regra pétrea, pois o juízo percebendo algo poderá retroagir e retornar o ônus da prova para o consumidor. Ainda que o consumidor tenha o benefício da inversão do ônus da prova poderá demonstrar provas que ache conveniente à sua defesa.

Portanto, mesmo que se aprofunde cada vez mais no assunto, dentro das nossas leis vigentes, o Estado sempre estará zelando pelo consumidor hipossuficiente que esteja agindo de boa-fé diante da lide proposta, ficando sempre caracterizado como parte frágil da relação de consumo.

REFERÊNCIAS

Livros:

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2011.

DENSA, Roberta. **Direito do consumidor: provas e concurso**. São Paulo: Atlas, 2008.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2004.

GAMA, Hélio Zaghetto. **Curso de direito do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2001

NUNES, Luis Antonio Rizzato. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2012.

OLIVEIRA, James Eduardo. **Código de defesa do consumidor: anotado e comentado: doutrina e jurisprudência**. São Paulo: Atlas, 2004.

RÊGO, Werson. **O Código de proteção e defesa do consumidor, a nova concepção contratual e os negócios jurídicos e imobiliários**. Rio de Janeiro: Forense, 2001.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do consumidor: a busca de um ponto de equilíbrio entre as garantias do Código de Defesa do Consumidor e os princípios gerais do direito civil e do direito processual civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2001.

Revistas:

Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo: vol. IV|n.14|junho 2014. Paraná: Bonijuris, 2014.

Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo: vol. IV|n.15|setembro 2014. Paraná: Bonijuris, 2014.

Endereços eletrônicos:

A imposição do princípio da equivalência material na teoria contratual contemporânea

Disponível no endereço www.boletimjuridico.com.br

Acesso em 20 out. 2014 às 14h22min.

HISTÓRIA e evolução do Direito do Consumidor.

Disponível no endereço www.jus.com.br.

Acesso em 17 set. 2014, às 16h01min.

O direito fundamental de facilitação da defesa em juízo dos consumidores.

Disponível no endereço www.ambito-juridico.com.br.

Acesso em 30 set. 2014 às 15h57min.

O ônus da prova e sua inversão no Código de Defesa do Consumidor.

Disponível no endereço www.Jus.com.br.

Acesso em 30 set. 2014 às 15h52min.

Os 9 direitos básicos do consumidor

Disponível no endereço www.revistadireito.com

Acesso em 21 out. de 2014, às 11h01min

Princípios do cdc.

Disponível no endereço www.editorajuspodivm.com.br.

Acesso em 14 out. 2014 às 10h45min.