



GARANTIAS DO CONSUMO

Código de Defesa do Consumidor precisa ser atualizado urgentemente

11 de outubro de 2017, 8h05

Por Claudia Lima Marques e Sophia Martini Vial

O fundamento constitucional de defesa do consumidor dado pela Constituição Federal de 1988, quando, em suas Disposições Transitórias, no artigo 48, determinou taxativamente a elaboração em 120 dias de um Código de Defesa do Consumidor, parece necessitar cada vez mais de reforço. As modificações interpretativas das normas do código, decretos e normativas têm cada vez mais restringido o direito do consumidor[1].



Observa-se que o mandamento constitucional não se referiu a estatuto ou compilação de leis, mas, sim, a um código, elevando a figura do consumidor a ente juridicamente relevante e constitucionalmente protegido por um diploma seguro e sólido. Nesse sentido, a atualização do código dos anos 1990 tem se mostrado necessária e útil ao consumidor brasileiro, que enfrenta, após uma onda creditícia, um período final de recessão financeira[2].

O dever do Estado de promover a defesa do consumidor, nos moldes determinados pelo Código de Defesa do Consumidor, tem cada vez mais sido mitigado na ponderação de princípios. A defesa do consumidor é princípio da ordem econômica, expressamente previsto no artigo 170, V, da CF, e apresenta-se como primordial ao equilíbrio nas relações de consumo[3].

Nos últimos anos, poucas foram as modificações no microsistema de defesa do consumidor, dentre elas a edição do Decreto do Comércio Eletrônico (Decreto 7.962, de 15 de março de 2013), a edição da lei que permite a diferenciação de preços de acordo com o meio de pagamento e prazo (Lei 13.455, de 26 de junho de 2017) e a Lei Kiss Nacional (Lei 13.425/2017, de 30 de março de 2017).

As verdadeiras modificações do Código de Defesa do Consumidor estão tramitando no Congresso Nacional com uma série de emendas não propostas pela então comissão de juristas formada ainda em 2010. São elas o projeto de Lei 3.514/2015, tratando sobre contratos internacionais comerciais e de consumo, dispendo sobre

obrigações extracontratuais e tutelando o consumidor que adquire bens e serviços na internet, e o Projeto de Lei 3.515/2015, que dispõe sobre a prevenção e tratamento do superendividamento no Brasil.

O já citado Decreto de Comércio Eletrônico de 2013 mostra-se como um verdadeiro resumo do Projeto de Lei 3.514, de 2015, e demonstra a real necessidade de tutelar aquele consumidor que busca cada vez mais respostas imediatas.

Em se tratando de relações de consumo eletrônicas com agentes de diferentes países, o viés de uma proteção constitucional ainda legítima e reforça a necessidade de soberania do disposto na legislação brasileira e na integração com a legislação estrangeira quando mais benéfica ao consumidor.

Da mesma forma, a atualização do código na matéria do superendividamento, sua prevenção e tratamento, necessita de amparo legal e tem se demonstrado como essencial para o modelo de sociedade de consumidores que temos experimentado.

Importantes avanços na forma como as relações se entabulam no mercado de consumo foram alcançadas por meio do próprio microsistema de defesa do consumidor. As cláusulas gerais que contém o código foram fundamentais para manutenção de sua vigência, mas o enfrentamento que vivemos de diminuição do campo de aplicação demonstra o alto risco a que o consumidor brasileiro está exposto.

Projetos de lei que retiram a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor de determinados seguimentos têm notadamente ganhado espaço no mercado regulado e na tônica do legislador. A suposição de que a desregulamentação do mercado com o afastamento do Código de Defesa do Consumidor de certas esferas mostra-se equivocada. A experiência brasileira de normatização por meio de agências reguladoras tem se mostrado como fonte de concentração de mercado, assim, as respostas para o tão aclamado equilíbrio contratual deve ter por base o próprio código, e a interpretação deverá sempre buscar a concretização do *favor debilis*[\[4\]](#), como permitido pelo artigo 7º do CDC.

A atualização do código mostra-se importante não apenas para o campo conceitual, já que insere no campo jurídico conceitos como a proteção de dados[\[5\]](#) — não tão explorada no Marco Civil da Internet —, a multa civil[\[6\]](#), quando reiteradas vezes o fornecedor descumprir deveres, o reforço do direito à informação[\[7\]](#) no que diz respeito ao crédito e a própria proibição do assédio de consumo[\[8\]](#), mas também para o fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor[\[9\]](#).

Cabe aqui menção à proteção administrativa no Brasil que tem demonstrado a possibilidade de evitar-se a judicialização de demandas por meio de atendimento do consumidor nos Procons, balcões do consumidor, Edecons e outros órgãos administrativos que apresentam altos índices de resolutividade. Esses órgãos

administrativos serão responsáveis pela conciliação prévia do processo de repactuação de dívidas (veja o artigo 104-C do Projeto de Lei 3515/2015), dando ao consumidor a esperada efetividade do serviço público.

Reconhecemos a importância da autorregulação do mercado, mas não há maior legitimidade do que aquela do Estado, por meio do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que no dia a dia recebe as demandas do cidadão e reforça que a tão aclamada vulnerabilidade, hoje também estudada na sua forma agravada^[10], não é apenas um conceito jurídico, mas uma realidade do consumidor.

Pensar o Direito do Consumidor como mero instrumento processual é um equívoco que tem encontrado eco no legislador nos últimos tempos. Um possível esvaziamento do Código de Defesa do Consumidor com medidas provisórias^[11], que tendencialmente serão publicadas, com alterações legislativas que excluem o âmbito de aplicação^[12], demonstram a necessidade premente de aprovação dos projetos de lei 3.514/2015 e 3.515/2015, conforme apresentados pela comissão de juristas ainda em 2010 e com as alterações por eles sugeridas.

O Código de Defesa do Consumidor transformou o mercado, equilibrou relações e apresentou melhora na qualidade dos produtos e na segurança ao consumidor. Novas regras podem possibilitar que o consumidor tenha segurança nas suas contratações na internet e possa, com a pouca tranquilidade que a vida pós-moderna permite, renegociar suas dívidas, prevenindo o superendividamento e buscando uma vida saudável, em que o consumo também passe a ser sustentável.

^[1] Veja a importância do direito à informação e as consequências trazidas pelo Código de Defesa do Consumidor quando do seu descumprimento: “O art. 46 introduz no Brasil o dever de informar sobre o conteúdo do contrato a ser assinado. A melhor expressão é 'dever de oportunizar' o conhecimento sobre o conteúdo do contato”. MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno; BENJAMIN, Antonio Herman V. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. P. 1023.

^[2] “O percentual de famílias que relataram ter dívidas entre cheque pré-datado, cartão de crédito, cheque especial, carnê de loja, empréstimo pessoal, prestação de carro e seguro alcançou 55,6% em janeiro de 2017, o que representa uma queda em relação aos 56,6% observados em dezembro de 2016, como também em relação aos 61,6% de janeiro de 2016. Foi a quarta queda mensal consecutiva, e o indicador alcançou o menor patamar desde junho de 2010”. Dados da Pesquisa CNC – endividamento e inadimplência do consumidor, disponível em http://cnc.org.br/sites/default/files/arquivos/analise_peic_janeiro_2017.pdf. Acesso em 4 de agosto de 2017, às 14h51.

^[3] Segundo Bruno Miragem, esse equilíbrio contratual desenvolve-se em “uma tríplice perspectiva: a) o equilíbrio econômico do contrato; b) a equiparação ou equidade informacional das partes; e c) o equilíbrio de poder na direção da relação

contratual”. MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 4ª Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. P. 196.

[4] MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 45.

[5] Veja o artigo 6º, incisos XI e XII do Projeto de Lei 3.514/2014.

[6] Veja o artigo 60-A do Projeto de Lei 3.514/2014.

[7] Veja o artigo 54-B do Projeto de Lei 3.515/2014.

[8] Veja o artigo 54-C do Projeto de Lei 3.515/2014.

[9] Nesse sentido, as lições de Bruno Miragem: “O art. 105 determina que integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor tanto órgãos públicos, quanto entidades privadas na defesa dos consumidores. Inicialmente tivemos entendimento mais restrito sobre quais órgãos integram o sistema. Atualmente, contudo, parece-nos fora de dúvida que todos os órgãos que se vinculem de modo direto ou indireto à defesa do consumidor, são naturalmente integrantes do SNDC. Essa atuação, no caso dos órgãos públicos vinculados à Administração, em geral é manifestado nas atribuições do órgão, que podem ser tanto formulação de políticas públicas de proteção do consumidor, quanto à regulação e fiscalização do mercado de consumo e dos setores econômicos que o compõem”. MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 6 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

[10] “Os hipervulneráveis (isto é, os socialmente estigmatizados ou excluídos, as crianças, os idosos, as gerações futuras), enfim todos aqueles que, como indivíduo ou classe, por conta de sua real debilidade perante abusos ou arbítrio dos detentores de poder econômico ou político, "necessitem" da mão benevolente e solidarista do Estado para sua proteção, mesmo que contra o próprio Estado”. REsp 1.264.116/RS, rel. ministro Herman Benjamin, 2ª Turma, julgado em 18/10/2011, DJe 13/4/2012.

[11] Como no caso dos distratos imobiliários, permitindo um alto índice de retenção de valores pagos pelo consumidor sem a equidade nas cláusulas que estabelecem obrigações para as incorporadoras.

[12] Veja os projetos de lei que alteram a Lei dos Planos de Saúde.

Claudia Lima Marques é advogada, professora titular de Direito Internacional Privado na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), doutora pela Universidade de Heidelberg e mestre em Direito (L.L.M.) pela Universidade de Tübingen. É diretora do Brasilcon e coordenadora brasileira da Rede Alemanha-Brasil de Pesquisas em Direito do Consumidor.

Sophia Martini Vial é advogada, diretora executiva do Procon Municipal de Porto Alegre e doutoranda em Direito do Consumidor pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

Revista **Consultor Jurídico**, 11 de outubro de 2017, 8h05