

CARTILHA RELAÇÕES DE CONSUMO

CARTILHA DESENVOLVIDA PELOS
ALUNOS DO 7º PERÍODO DO CURSO DE
DIREITO DA FACULDADE ASA DE
BRUMADINHO



1. O que é relação de consumo?

Havendo um fornecedor, um consumidor e um produto fornecido ou serviço prestado por esse fornecedor a esse consumidor, haverá relação de consumo. Havendo relação de consumo aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, não havendo relação de consumo aplica-se o Código Civil. Relações de consumo são aquelas nas quais há um consumidor, um fornecedor e um produto que ligue um ao outro. Note que para haver relação de consumo necessariamente tem que existir os três elementos.

2. Quem são considerados consumidores?

O artigo 2º do CDC define como consumidor "toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final." Diante do conceito de consumidor trazido pelo Código de Defesa do Consumidor percebe-se que tanto as pessoas físicas como as jurídicas podem se enquadrar neste conceito.

No entanto, o enquadramento das pessoas jurídicas no conceito de consumidor depende de dois fatores. O primeiro deles é definir se a pessoa jurídica em análise se apresenta como vulnerável frente à relação de consumo travada por ela junto a um determinado fornecedor. Já o segundo fator consiste em definir se a pessoa jurídica se amolda ao conceito de destinatária final do produto ou serviço.

3. O que é um destinatário final?

O destinatário final é aquele que adquire bem ou serviço para si ou outrem utilizar de forma que satisfaça uma necessidade privada.

Na Teoria Finalista o consumo intermediário fica excluído da proteção do CDC. Ou seja, ao adquirir o bem, o ciclo econômico é encerrado. O produto não deve retorna para as cadeias de produção e distribuição. Se a aquisição for para complementar seu negócio e sustentar a atividade, não será enquadrado no conceito de consumidor.

4. Você sabe o que é um CONSUMIDOR por equiparação?

Considera-se consumidor equiparado todo aquele que não participou da relação de consumo, não adquiriu qualquer produto ou contratou serviços, mas sofreu algum tipo de lesão pode invocar a proteção da lei consumerista na qualidade de consumidor e

Identificamos que os “equiparados” possuem conceito expresso no Código de Defesa do Consumidor, e destacamos:

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

Ainda, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento e as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

São exemplos de consumidor por equiparação e que podem buscar seus direitos, com a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, se beneficiando das regras protetivas nele constante, sem a necessidade do consumidor primário o presenteado, ou seja, aquele que recebe um presente adquirido pelo consumidor primário.

Esclarecendo estas figuras expressamente constantes na legislação, verificamos que há um alargamento das pessoas beneficiadas pelo Código de Defesa do Consumidor, não se restringindo tão somente à pessoa que mantém a relação de consumo, ou seja, não só a pessoa que efetivamente adquiriu o produto, mas, também, toda aquela que utiliza destes produtos e serviços adquiridos, como destinatário final, superando a identificação pessoal do consumidor, abrangendo, inclusive, a coletividade, mesmo sem serem determináveis.

A “equiparação” ocorrerá todas as vezes que as pessoas, mesmo não sendo adquirentes diretas do produto e/ou do serviço, utilizem dele, em caráter final, ou a ele se vinculem e que venham a sofrer um dano decorrente do defeito do produto ou da falha na prestação dos serviços.

A importância do conhecimento deste consumidor “por equiparação” é necessária diante do fato de que, mesmo não sendo parte na relação pura de consumo, ou seja, mesmo não pagando pelo produto ou serviço mas, utilizando-o como destinatário final, sofre danos e, assim, podendo pleitear os direitos que lhe cercam, diretamente, contra o fornecedor.

5. Entenda mais sobre Fornecedores:

De acordo com a Lei no 8.078/1990 no nosso Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Quando o fornecedor é pessoa física e tratar-se de fornecimento de produto (e não serviço), alguns autores defendem que não é necessário o requisito da habitualidade para que se configure sua condição de fornecedor. Em caso de prestador de serviços, há exigência da presença da habitualidade na prestação para que ele se qualifique como fornecedor. Tratando-se de profissional liberal, a responsabilidade civil será subjetiva; para os demais tipos de fornecedores a responsabilidade civil é objetiva. Quando o fornecedor for pessoa jurídica, a habitualidade será requisito imprescindível para que se caracterize o conceito. Se pública, há que se analisar o caso concreto para constatar se de fato há relação de consumo.

6. Produto

Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

7. Serviço

Serviço é palavra tradicional na nomenclatura jurídica, mas a expressão prestação de serviço só foi realmente adotada majoritariamente pela doutrina depois da entrada em vigor da Consolidação das Leis do Trabalho (Decreto-Lei n.º 5.452/43), porque se fez evidente e até necessária uma nítida distinção entre o trabalho assalariado (com subordinação) e o serviço praticado em cumprimento do contrato civil ou comercial (sem subordinação, mas com vinculação às obrigações contratuais).

De forma abrangente, a Lei 8.078/90, em seu art. 3.º, § 2.º prevê que: Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária,

salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista?. Embora a definição legal pareça encerrar o assunto, em especial por citar a necessidade de remuneração, mas excluir as relações de caráter trabalhista, na verdade transpô-la para a prática não é tão simples. O fato é que se constata uma quase inexistência do que podemos chamar de serviços puros?, ou seja, aqueles compostos apenas pelo labor de seu prestador. Na prática, a maior parte dos serviços que são prestados no mercado costuma ser misto, incluindo também algum produto que lhe integra a composição. Vários são os exemplos, como quando advogado que é profissional liberal peticiona em juízo e, naturalmente, insere no conteúdo e valor de sua prestação de serviços, também o fornecimento de produtos como a folha de papel e a tinta de impressão, ou quando o dentista obtura o dente e inclui em seu serviço também o amálgama e o custo dos instrumentos que utiliza. Estas circunstâncias exemplificadas, entretanto, não desnaturam a prestação de serviços em sua gênese.

8. Qual a vulnerabilidade do consumidor na relação de consumo?

A vulnerabilidade é prevista no artigo 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, e atua como princípio orientador na medida em que reconhece o consumidor como a parte frágil nas relações jurídicas de consumo. Decerto, uma pessoa vulnerável é compreendida como aquela suscetível, por sua natureza, a sofrer ataques ou ser “passada para trás”. Com efeito, para o Direito do Consumidor a vulnerabilidade é o princípio segundo o qual o se reconhece desequilíbrio na relação de consumo entre consumidor e fornecedor. Destarte, pode-se afirmar que a presunção da vulnerabilidade do consumidor é absoluta, isto é, independente da classe social a que pertença.

9. Garantia legal e garantia contratual

A garantia legal está prevista no artigo 24 do Código de Defesa do Consumidor, dispondo:
Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração

contratual do fornecedor.

Diante da norma expressa, constata-se que independentemente de previsão em contrato, todo consumidor, na aquisição de qualquer produto ou serviço, tem direito a garantia legal.

É facultada ao fornecedor nos termos do

artigo 50 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

Diferente do previsto para a garantia legal, a garantia contratual tem natureza facultativa, e, portanto, cabe ao próprio fornecedor a opção por oferecê-la ou não.

10. Vício x defeito

VÍCIO: É um problema que torna impróprio para o consumo a que se destina, os produtos ou serviços adquiridos pelo consumidor, bem como aquele que lhes diminua o valor, além de divergências com relação às informações constantes nos recipientes (vide art. 18 do CDC).

DEFEITO: É um problema no produto ou serviço que gera um dano que ultrapassa os limites do próprio produto ou serviço adquirido pelo consumidor. Ocorre quando o produto ou serviço não oferece a segurança que dele se espera, levando-se em consideração a sua natureza (vide art. 12§ 1º do CDC). O defeito coloca em risco a vida, a saúde, ou a segurança do consumidor.

11. PROCON

O PROCON, é um órgão de Proteção e Defesa do Consumidor que atua em âmbito estadual. Ele pode receber nomes diferentes nos vários estados e ter uma posição diferente na estrutura estatal, mas a sigla é sempre PROCON. Entre suas atividades, é conhecido por receber

reclamações dos consumidores e realizar processos administrativos para apurar e punir más práticas dos fornecedores. O objetivo é elaborar e executar a política estadual de proteção e defesa do consumidor.

12. Juizados especiais nas relações de consumo

Ter rapidez para julgar causas e processos é a competência que os Juizados Especiais Cíveis e Criminais têm para promover o direito e dar voz ao cidadão. Dessa forma, os Juizados Especiais do Tribunal de Justiça de Pernambuco (JE'S/ TJPE) vêm se destacando na busca de soluções dos conflitos, tendo com pauta a ética e o respeito à cidadania. É bom deixar claro que não existe em Pernambuco um Juizado do Consumidor, mas a função do mesmo é englobada pelos JE'S.

Na prática, os Juizados Especiais existem desde 1984, pela Lei nº [7.244](#), mas anteriormente eram denominados Juizados Especiais de Pequenas Causas, instituídos na Justiça pernambucana pela Lei Estadual nº 10.826, de 1989. A mudança na nomenclatura deve-se ao entendimento de que o conceito "Pequenas Causas" não exprime com clareza o que se busca definir, pois apesar de julgarem ações judiciais de menor valor econômico, os JE's não as consideram, por isso, de importância inferior.

Missão - Os Juizados Especiais Cíveis não exigem as mesmas formalidades da Justiça Comum. As unidades recebem queixas com idenizações de até 40 salários mínimos. Se a idenização pedida for de até 20 salários mínimos, o consumidor pode entrar com uma reclamação sem a presença de um advogado Seus serviços são gratuitos e isentos de pagamentos, entendendo-se a Justiça como um serviço público essencial. Seus procedimentos são céleres, pois primam pela objetividade. Hoje, 25 Juizados Cíveis atuam fixamente na capital pernambucana, além dos Juizados que estão presentes na Região Metropolitana do Recife e no interior do estado.

13. Inversão do onus da prova

VOCE FOI LESADO, MAS NÃO TEM COMO PROVAR?

Se sua reivindicação aparentar ser verdadeira ou se você estiver em situação de impossibilidade de produzir provas, admite-se a inversão do ônus da prova.

Dessa forma, presume-se que você está certo, cabendo à empresa provar o contrário.

Quer saber mais conteúdos jurídicos? Acesse nossa página no instagram:  @asa7periodo2.0

Professor orientador: Rubens José dos Santos
Cartilha Elaborada por:

Alice Cabral

Cristiane Alana

Dafne Moura

Daniel Henrique

Dimas Saraiva

Donnovan Juan

Gabriela Virote

Giovanni

Ivan

Jeferson Custodio

Larissa Costa

Natielli Pires

Renan Luiz

Sara

Tamires Parreiras