

FACULDADE DAMAS DA INSTRUÇÃO CRISTÃ
CURSO DE DIREITO

LAIS MARINA DA SILVA FARIAS

CONTRATOS DE CONSUMO DE BENS E SERVIÇOS
Uma análise crítica do cancelamento em função dos termos de contratação

Recife

2020

LAIS MARINA DA SILVA FARIAS

CONTRATOS DE CONSUMO DE BENS E SERVIÇOS

Uma análise crítica do cancelamento em função dos termos de contratação

Monografia apresentada à Faculdade Damas da
Instrução Cristã como requisito parcial para obtenção
do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Professor Mestre Luís Emmanuel
Barbosa da Cunha

Recife

2020

Ficha catalográfica
Elaborada pela biblioteca da Faculdade Damas da Instrução Cristã

F224c Farias, Lais Marina da Silva.
Contratos de consumo de bens e serviços: uma análise crítica do cancelamento em função dos termos de contratação / Lais Marina da Silva Farias. – Recife, 2020.
40 f. : il. color.

Orientador: Prof. Ms. Luís Emmanuel Barbosa da Cunha.
Trabalho de conclusão de curso (Monografia – Bacharelado em Direito) – Faculdade Damas da Instrução Cristã, 2019.
Inclui bibliografia.

1. Contratos. 2. Problemas de consumo. 3. Bens e serviços. I. Cunha, Luís Emmanuel Barbosa da Cunha. II. Faculdade Damas da Instrução Cristã. III. Título.

34 CDU (22. ed.)

FADIC (2020.2-346)

LAIS MARINA DA SILVA FARIAS

CONTRATOS DE CONSUMO DE BENS E SERVIÇOS

Uma análise crítica do cancelamento em função dos termos de contratação

Monografia apresentada à Faculdade Damas da Instrução Cristã como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Professor Mestre Luís Emmanuel Barbosa da Cunha

Recife, 14 de Dezembro de 2020

Banca Examinadora

Presidente da banca

Professor Mestre Luís Emmanuel Barbosa da Cunha

Professor Examinador

Professor Mestre Fábio Menezes de Sá Filho

Pelo carinho, afeto, dedicação e cuidado que meus pais e avós me deram durante toda a minha existência, dedico esta monografia a eles. Com muita gratidão.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a Deus, pela minha vida, pela minha saúde, por me permitir entrar no curso dos meus sonhos e não me deixar desanimar nem desistir ao longo dele.

Agradeço a minha mãe Maria, minha irmã Raisa e a meus avós Josefa e Fernando por toda ajuda durante todo o percurso, pelos conselhos, pelo apoio nos momentos difíceis e por acreditarem que eu conseguiria realizar tudo que sonhei.

Ao meu namorado Raphael, que esteve ao meu lado desde o começo do curso e vem me apoiando em todas as minhas decisões desde então, que tem sido meu porto seguro e que em todas as vezes que pensei em desistir, teve as palavras certas para me fazer continuar.

Aos meus amigos, pela amizade incondicional e por entenderem a minha ausência enquanto eu me dedicava a esse curso.

Aos meus colegas de turma, com quem tive grandes experiências e me fizeram crescer, como pessoa e como formando.

Ao meu professor orientador Luís Emmanuel, que se dispôs a me ajudar nesse trabalho com dedicação e leveza.

A instituição e aos professores que me acolheram e que foram essenciais na minha formação.

E a todas as pessoas que direta ou indiretamente contribuíram para a realização desse trabalho.

“Eu não me preocupo em analisar quem é o litigante, mas, sim, como se deu esse processo de conflito. Do contrário estamos estimulando essa indústria e não a resolução do problema que é mais importante”

André Santos, diretor da Autorall Comunicação.

RESUMO

O presente estudo pretende analisar os contratos de bens e serviços e o cancelamento em função dos termos de contratação. O objetivo geral é entender o motivo de tamanha demanda nas relações de consumo com problemas no cancelamento ou resolução em seus contratos de, acabando por ter que recorrer ao poder judiciário por não conseguirem acordos amigáveis. O tipo de pesquisa de natureza descritiva e bibliográficas e o autor que teve principal destaque foi o Flávio Tartuce. Diante do estudo foi analisado os principais conceitos para que se entenda um pouco do básico para assim perceber quando se está acobertados pela legislação para ajuizar uma possível demanda, os princípios que tem ligação direta ou indiretamente, mas que estão bem próximos ao Direito do Consumidor e para melhor exemplificar foi optado pelo estudo de alguns casos reais de pessoas que tiveram a dificuldade de rescindir dos seus contratos de bens e serviços, dessa forma foi possível perceber três principais aspectos da dificuldade de cancelamento dos contratos de forma unilateral pelo consumidor. O não conhecimento dos termos dos contratos de bens e serviços, a falta de leitura e a não antecipação do custo do contrato do consumidor no momento da assinatura foram citados como principais problemas relacionados a relação consumerista.

Palavras-chave: Contratos. Problemas de consumo. Bens e serviços.

ABSTRACT

This study analyzes the contracts for goods and services and cancellation according to the terms of the contract. The general objective is to understand the reason for such demand in consumer relations with problems in the cancellation or resolution in their contracts, ending up having to resort to the judiciary for not reaching friendly agreements. The type of research of a descriptive and bibliographic nature and the author who had the main highlight was Flávio Tartuce. In view of the study, we analyzed the main concepts so that we understand a little bit of the basics so that we can understand when we are covered by the legislation to judge a possible demand, the principles that are directly or indirectly linked, but that are very close to consumer law and for better to exemplify, we chose to study some real cases of people who had a difficulty terminating their goods and services contracts, where it was possible to perceive the three main aspects of the difficulty of canceling contracts formed unilaterally by the consumer. The lack of knowledge of the terms of the goods and services contracts, the lack of reading and the non-anticipation of the cost of the consumer contract at the time of signing were mentioned as the main problems related to the problem.

Keywords: Contracts. Consumer problems. Goods and services.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
CAPITULO 2 - PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS LIGADOS À RELAÇÃO DE CONSUMO E PRINCÍPIOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR	12
2.1 O que são os Princípios e sua função para o Direito do Consumidor.....	12
2.2 Princípios constitucionais ligados a relação de consumo	13
2.2.1 Princípio da Legalidade.....	13
2.2.2 Princípio da Proporcionalidade	14
2.2.3 Princípio do Acesso a Justiça	14
2.2.4 Princípio da Igualdade	15
2.2.5 Princípio da Dignidade da Pessoa Humana.....	15
2.3 Princípios do Direito do Consumidor	16
2.3.1 Princípio da Vulnerabilidade.....	16
2.3.2 Princípio da Transparência.....	17
2.3.3 Princípio do Equilíbrio	17
2.3.4 Princípio da Publicidade.....	18
2.3.5 O princípio da Boa-fé Objetiva	18
2.3.6 Princípio da Informação	19
2.3.7 Princípio da Garantia de Adequação	20
2.3.8 Princípio da Confiança.	21
2.3.9 Princípio da Solidariedade.....	21
2.3.10 Princípio da Conservação dos Contratos	22
2.3.11 Princípio da Proteção.....	22
2.3.12 Princípio da Revisão das Cláusulas Contratuais	23
CAPITULO 3 – DOS CONTRATOS DE CONSUMO E SUAS CLAUSULAS ABUSIVAS	
25	
3.1 Conceito de Contrato	25
3.2 Vulnerabilidade x Hipossuficiência.....	26
3.3 Cláusulas abusivas de um modo geral	27
3.4 Do cancelamento dos contratos	28

3.4.1 Direito de Arrependimento.....	29
3.4.2 Revisão Contratual	30
CAPITULO 4 - CASOS DE CONSUMIDORES COM PROBLEMAS EM SEU CONTRATO DE CONSUMO QUE TIVERAM DIFICULDADE NA RESOLUÇÃO	31
CONCLUSÃO.....	38
REFERENCIAS	39

INTRODUÇÃO

O tema abordado corresponde a uma parte de contratos de bens e serviços, a partir de uma visão mais ampla pelo Direito do Consumidor e traz um questionamento de por que tantas pessoas assinam contratos de bens e serviços sem ler e depois que surge o problema ou litígio contratual, veem que existem cláusulas que deixam bastante difícil o seu cumprimento e dificultam a sua dissolução. O trabalho visa ainda entender porque nos dias atuais ainda grande parte da população que utiliza o meio eletrônico na aquisição dos serviços e concorda com termos, sem antes terem lido seu conteúdo. Foi analisado ainda o direito de arrependimento nos contratos de matéria consumerista, sobretudo, naqueles oriundos do comércio eletrônico.

Esse estudo chamou bastante atenção depois de um estágio no órgão de defesa do consumidor onde houve a percepção da quantidade de pessoas, mais especificamente de idosos que eram enganados todos os dias, seja por conta de uma compra, seja por causa de um empréstimo realizado. Era bastante comum a chegada do consumidor com dívidas gigantescas e a perda de todo seu benefício descontado diretamente da conta para quitar somente juros de um contrato que eles não faziam ideia nem se existiam, ficando totalmente sem seu salário e alguns se lamentando ao achar que poderia ser devolvido aquele dinheiro perdido na mesma hora do atendimento.

Com essa foi colocado em discussão os fatos de que pouquíssimos consumidores brasileiros conhecem as possibilidades de se cancelar compras realizadas fora do estabelecimento comercial do fornecedor, ou do tempo para tentar resolver o problema nos casos de vício ou demora na entrega do produto ou serviço. E se pode citar ainda a razão de que o desconhecimento possivelmente está relacionado com fato do Código de Defesa do Consumidor brasileiro (CDC) não obrigar os fornecedores a informarem expressamente os consumidores sobre estes casos.

Então, no presente trabalho se chegou a seguinte pergunta de pesquisa, como a falta de conhecimento das pessoas sobre o direito do consumidor pode afetar na aquisição dos contratos de bens e serviços e de uma posterior tentativa de cancelamento? Este cancelamento como sendo unilateral de vontade do consumidor.

A dificuldade do consumidor de cancelar um contrato, sendo o desconhecimento e tempo de arrependimento também um grande problema nesses casos, assim como a falta de leitura no momento da concordância ou assinatura.

O objetivo da pesquisa é entender o porquê ocorre muitas demandas e complicações nas relações de consumo que poderiam ser resolvidas pelo meio administrativo e terminam se dirigindo sempre para o âmbito judiciário. Diante desse aspecto a análise é feita com base nas informações que os fornecedores passam ao consumidor para que não haja uma resolução rápida do problema.

Sendo assim, no primeiro capítulo se começou com o estudo dos princípios constitucionais ligados diretamente com a relação de consumo, assim como os princípios que são a base do Direito Consumidor e que podem dar o suporte a relação consumerista, principalmente a parte hipossuficiente e mais vulnerável da relação. Nesse momento foi descrito de forma sintética o que quer dizer e qual a sua aplicação na sociedade de cada um deles.

Já no segundo capítulo, é analisado a questão dos contratos e até onde vai o limite para os fornecedores que utilizam cláusulas abusivas e em letras minúsculas intencionalmente quando se deparam com pessoas com menos estudos e dificuldade de leitura.

Enquanto, no terceiro capítulo, foi estudado mais a fundo alguns casos de consumidores que tiveram problemas relacionados com o tema e que tiveram dificuldade na hora da resolução do contrato para então tirar conclusões, ressaltando ainda a importância da leitura na hora das assinaturas de contratos, tudo baseado no direito do consumidor juntamente com o direito civil.

Diante destas metas, para um apoio de estudo metodológico foi utilizada a forma monográfica, que utilizará de uma metodologia básica, qualitativa, de caráter exploratório investigativo e natureza bibliográfica, sendo assim realizado um estudo do tema mais aprofundado. O tipo de pesquisa será de natureza exploratória, em que através desta se buscou definir as informações necessárias para a explicação do tema com intuito de esclarecê-lo um pouco mais. O tipo descritivo veio na tentativa de construir uma base de teorias aplicadas. Desta forma, não houve a necessidade de estudo de campo, onde seus fundamentos são descritos com a ajuda de leis, bibliografias, livros, decretos, doutrina, jurisprudência, artigos jurídicos, portais online da área de Direito do Consumidor e os autores mais conhecidos da área.

CAPITULO 2 - PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS LIGADOS À RELAÇÃO DE CONSUMO E PRINCÍPIOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR

Os Princípios são a base que a norma encontra para sustentação, servindo para mostrar o caminho por onde o ordenamento deverá seguir. Com eles é possível ter a concepção para a criação de outras normas ou encontrar a base para possíveis brechas encontradas quando a esta for aplicada. Podemos dizer ainda que estes possuem três finalidades, a de guiar o legislador, assessorar o intérprete e complementar a norma.

2.1 O que são os Princípios e sua função para o Direito do Consumidor

Na atualidade, os princípios estão diretamente ligados na formulação das leis, como seu caráter primário, e na prestação de auxílio, como caráter secundário.

Nader (2020, p.200 e 201) define princípios gerais de direito como “princípios fundamentais ao direito e além do direito, dado que são origem ou fonte de todas as coisas” e afirma ainda que o termo “princípios gerais de direito” Já se apresentava no art. 7º da Lei Preliminar que acompanhou o código civil de 1916.

Já Reale, (2002 p. 317) destaca os princípios como “enunciações normativas de valor genérico, que condicionam e orientam a compreensão do ordenamento jurídico, quer para a sua aplicação e integração, quer para a elaboração de novas normas”

No direito do consumidor os princípios ajudam a realizar o equilíbrio nas relações de consumo, visto que prezam principalmente pela dignidade da pessoa, saúde, segurança, assim como a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, transparência e harmonia nas relações entre eles e seus fornecedores de produtos ou serviços.

Silva (1999), destaca que:

Algumas são normas-síntese ou normas-matrizes cuja relevância consiste essencialmente na integração das normas de que são a súpula, ou que as desenvolvem, mas têm eficácia plena e aplicabilidade imediata, como as que contêm os princípios de soberania popular e de separação de Poderes (...). Outras normas dos princípios fundamentais são teleológicas, como a do inciso II do art. 3º. Outras são definições precisas de comportamento do Brasil como pessoa jurídica de direito internacional (art. 4º).

Contudo, pode-se achar todos os princípios descritos na Constituição Federal, e os diretamente ligados o direito do consumidor na Lei 8.078, de 11/09/1990 que dispõe sobre a proteção do consumidor em seu artigo 4º. No próximo ponto falamos um pouco quais são eles e como podem ser aplicados, especificamente em relação ao objeto de pesquisa já destacado.

Vale lembrar ainda que uma certeza é que os contratos possuem uma função social que vem acarretando mudanças ao longo do tempo em todo o direito privado. Ele é um grande propulsor do desenvolvimento da sociedade e devemos ter em mente a ideia de que todos os princípios seguir, interligados, tentam fazer com que essa função do contrato seja melhor interpretada e não deve ser idealizada como aquela relação que está somente ligada as partes contratantes, ficando engessada sem poder haver mudanças.

De acordo com Tartuce (2020, p.266), “o contrato não pode ser mais conhecido como uma bolha que envolve as partes, nem como uma corrente que as aprisiona.”

Então, neste tempo vivido é preciso analisar os acordos realizados e assim rever se as cláusulas estão de acordo com o que foi realmente acordado, se estas estão entendíveis aos olhos do consumidor e se a sua finalidade está de fato sendo atingida.

Por conseguinte, os princípios estão apostos para possíveis interpretações para ajudar toda relação jurídica que esteja com dificuldades.

2.2 Princípios constitucionais ligados a relação de consumo

No presente ponto será estudado os princípios que se encontram na Constituição Federal e que possui ligação de alguma forma com nosso objeto de pesquisa que é o Direito do Consumidor.

2.2.1 Princípio da Legalidade

O princípio da legalidade, um dos pilares do ordenamento jurídico, traz a ideia que ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer algo que esteja previsto em lei. O princípio é utilizado para compreensão de que os poderes constituídos pelo estado estão limitados ao que diz as leis. Previsto no inciso II do art. 5º da Constituição Federal o princípio da legalidade é possível ainda ser determinado de acordo com a frase latina: “nullum crimen, nulla poena sine

lege”, que significa: não há crime, nem pena, sem lei anterior que os defina, que se encontra definido no Código Penal Brasileiro em seu Art. 1º.

Então, diante do tema abordado, o direito do consumidor, explora o princípio da legalidade como suporte na garantia da defesa do consumidor. Como se trata de um princípio que visa dar suporte a todo sistema jurídico a ideia é que ele seja um meio de amparo para que as garantias do consumidor sejam realmente aproveitadas.

2.2.2 Princípio da Proporcionalidade

O princípio da proporcionalidade está ligado ao fato de que se alguém comete um crime e após o seu julgamento, será aplicada uma pena que deve ser proporcional à gravidade desse crime, buscando evitar injustiças e garantindo que o autor não tenha uma punição exagerada ou até uma ou extrema liberdade em seu cumprimento, fazendo se cumprir a justiça propriamente dita. Este por sua vez está implícito na Constituição Federal de 1988, mas está expressamente posto no art. 2º da Lei nº 9.784/1999, a qual, em seu art. 2º, que preceitua que a Administração Pública obedecerá, dentre outros, ao princípio da razoabilidade e da proporcionalidade.

A proporcionalidade não pode ser confundida com a razoabilidade. Esta se refere especificamente à questão do controle do abuso, realizada em face de situações extremas e inequívocas. A proporcionalidade, por sua vez, contém formulação teórica mais apurada e se dá em três dimensões: juízo de adequação, de necessidade e de proporcionalidade em sentido estrito. (ESTEFAM, GONÇALVES, 2014, p. 144).

Para o Direito do Consumidor o princípio da proporcionalidade visa retificar quando uma relação está em desacordo com o que dita as normas. Na atualidade o pensamento não deve ser somente em realizar o contrato e cumprir o que está descrito, é preciso haver concordância de ambas as partes em todo o processo.

2.2.3 Princípio do Acesso a Justiça

O princípio do acesso a justiça é norteador no ordenamento jurídico que serve para ajudar principalmente as pessoas e pode ser usando como um mecanismo para ter o acesso a justiça. Então, este Princípio é aquele que garante que todo cidadão possa buscar a lei sempre que se sentir prejudicado por alguma coisa ou ameaçado.

Previsto no artigo 5º, XXXV da Constituição Federal, este princípio por sua vez prevê que todos têm direito a chegar até o judiciário para corrigir alguma irregularidade é o princípio que preza pelo exercício da cidadania e que busca proteger o Estado Democrático de Direito através da ordem social. O artigo supracitado fala que, “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário, lesão ou ameaça de direito.”

No âmbito consumerista o acesso a justiça vem com uma ideia de maior acessibilidade. Esse princípio trouxe grandes mudanças nas relações de consumo, principalmente diante das pessoas de classe menos beneficiadas, visto que facilita as demandas propostas pelo consumidor e assim consegue fazer com que este vá em busca dos seus direitos e garantias.

2.2.4 Princípio da Igualdade

Disposto em seu artigo 5º caput, a Constituição Federal traz o seguinte texto: “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes.”

Este princípio prevê a igualdade entre os cidadãos e com ela tem o intuito de extinguir diferenciações absurdas e tem o objetivo de limitar a atuação do legislador, do intérprete ou autoridade pública e do particular. O presente dispositivo significa ainda que dar tratamento isonômico às partes significa tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais, na exata medida de suas desigualdades. A parte pública não poderá aplicar leis ou normas que vão de encontro a este princípio fazendo com que crie ou aumente a desigualdade, enquanto a esfera particular não pode realizar atos de discriminação ou preconceito fazendo com que haja a criação ou o aumento da desigualdade também.

2.2.5 Princípio da Dignidade da Pessoa Humana

O princípio dignidade da pessoa humana é de suma importância no Estado Democrático de Direito para que seja realizada uma interpretação quando se trata dos direitos

do ser humano. Tem como objetivo assegurar ao ser humano o mínimo de direitos para a garantia de sua existência e de uma vida saudável, além ainda de promover a participação na existência das outras pessoas de forma solidária para a comunidade. Flávia Piovesan (2000, p. 54) destaca que, a dignidade da pessoa humana,

(...) está erigida como princípio matriz da Constituição, imprimindo-lhe unidade de sentido, condicionando a interpretação das suas normas e revelando-se, ao lado dos Direitos e Garantias Fundamentais, como cânone constitucional que incorpora as exigências de justiça e dos valores éticos, conferindo suporte axiológico a todo o sistema jurídico brasileiro.

O presente Princípio está descrito na Constituição Federal Brasileira em seu inciso III do artigo 1º.¹

2.3 Princípios do Direito do Consumidor

No presente momento do estudo, foi estudado os princípios que estão diretamente ligados ao problema em questão e que aparecem no Código de Defesa do Consumidor como base para as questões relacionadas ao consumo.

2.3.1 Princípio da Vulnerabilidade

Vem tratando da fragilidade do consumidor quando este se encontra em uma relação de consumo, é o núcleo de onde se irradia todos os outros princípios formadores do sistema contidos no Código de Defesa do Consumidor.

Esse novo mercado com sua produção em massa pelas práticas comerciais abusivas colocam o consumidor em uma posição de fragilidade diante dos agentes econômicos onde se precisou haver uma mudança desse sistema aniquilador. O consumidor então desassistido e precisando de proteção legal começou a ser reconhecido como a parte mais fraca da relação de

¹ **Art. 1º da CF** - A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

III - a dignidade da pessoa humana;

consumo e através da criação do Código de Defesa do Consumidor juntamente com esse princípio conseguiu uma certa igualdade no momento do conflito.

2.3.2 Princípio da Transparência

O Princípio da transparência, antes de tudo, é a base da boa-fé objetiva que determina que o fornecedor deve informar ao consumidor todos os detalhes do produto ou do serviço que está sendo prestado de forma clara e objetiva para que haja a livre escolha do consumidor se vai querer ou não adquirir o ofertado tornando assim uma relação de consumo melhor.

A transparência está prevista no artigo 4º do CDC (1990), no entanto tem sua aplicabilidade prevista no artigo 6º onde descreve seu texto:

[...] III- a informação adequada e clara sobre o consumo adequado dos produtos dos produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como o risco que apresentam. IV- A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos serviços.

Então, diante desse princípio é possível que o consumidor além da informação mais clara, não tenha margens a entendimentos de duplos sentidos na hora da aquisição de um bem ou de um serviço, o que decorrente disso, os acordos firmados possam ser mais eficazes pelo total entendimento das cláusulas estabelecidas.

2.3.3 Princípio do Equilíbrio

O princípio do equilíbrio é um dos principais pilares para a criação do Código de Defesa do Consumidor, esse princípio em questão tem objetivo de buscar de forma justa uma maior igualdade possível entre o consumidor e o fornecedor, ajudando assim a parte mais vulnerável.

Este Princípio visa ainda prestar um apoio aos membros do poder judiciário no momento que estão aplicando as leis para que haja realmente a justiça.

2.3.4 Princípio da Publicidade

O princípio da publicidade é um de extrema importância no âmbito do consumo, sendo uma ferramenta essencial para que haja a circulação de todos os bens e serviços.

O fornecedor deve detalhar ao máximo o produto ou serviço que está oferecendo, visando que o consumidor não seja lesado pela falta de informações na hora de adquirir o bem ou serviço e que dessa forma até os concorrentes não saiam prejudicados.

As práticas de anúncio hoje em dia de Tv, Jornais, revistas e principalmente a internet, estão buscando sempre atingir grandes números de pessoas com suas propagandas, sendo os consumidores por todos os meios estimulados o tempo todo a comprarem coisas em virtude do capitalismo exacerbado que se encontra a sociedade hoje.

Diniz (2008) ressalta que:

São aqueles que regem a informação ou mensagem publicitária, evitando quaisquer danos ao consumidor dos produtos ou serviços anunciados, tais como: liberdade, o da legalidade, o da transparência, o da boa-fé, o da identificabilidade, o da vinculação contratual, o da obrigatoriedade da informação, o da veracidade, o da lealdade, o da responsabilidade objetiva, o da inversão do ônus da prova na publicidade e o da correção do desvio publicitário.

Contudo, os publicitários e fornecedores devem estar atentos as informações que passam através desses canais, não podendo elas serem enganosas para tentar prejudicar a outra parte da relação de consumo, pois todas pessoas sujeitas a essa publicidade está acobertada pelo Código de Defesa do Consumidor, por ser a parte mais fraca da relação de consumo.

2.3.5 O princípio da Boa-fé Objetiva

O princípio da boa-fé objetiva está presente em todos os ramos do Direito como base principal de todas as relações e nas ações que as partes estão realizando. Na relação de consumo não é diferente, esse princípio está previsto no artigo 113 do Código Civil com a explicação de que “os negócios jurídicos devem ser interpretados conforme a boa-fé e os usos do lugar de sua celebração”, e seguido do artigo 422 do mesmo Código que fala que “os

contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé”.

Venosa (2010) traz o seguinte pensamento:

A boa-fé objetiva, por outro lado, tem compreensão diversa. O intérprete parte de um padrão de conduta comum, do homem médio, naquele caso concreto, levando em consideração os aspectos sociais envolvidos. Desse modo, a boa-fé objetiva se traduz de forma mais perceptível como uma regra de conduta, um dever de agir de acordo com determinados padrões sociais estabelecidos e reconhecidos. (p. 379)

Nesse contexto, entende-se que a boa-fé objetiva se trata das ações que as partes da relação de consumo tomam ao longo desta, onde ambos devem manter a lealdade para que não haja possíveis agravos que depois possam vir a ser reivindicados, sendo o princípio ainda observado em todas as partes da relação, antes, durante e depois.

2.3.6 Princípio da Informação

O princípio da informação está descrito no artigo 4º, inciso IV do CDC ²e afirma que para que toda a relação seja realizada de forma clara, toda informação do negócio deve ser esclarecida no momento da sua realização. É de extrema importância que ambas as partes estejam de acordo com todos os detalhes da relação, dessa forma o consumidor está resguardado por mais essa teoria para que não haja possibilidades de tentativas de contradição contra o direito do consumidor.

A ministra, Nancy Andrichi comentou os princípios da relação contratual da seguinte forma:

Esses requisitos estabelecidos por lei servem para garantir a adequada e eficiente prestação de serviços de saúde, de modo a evitar surpresas e interrupções indevidas de tratamentos médico-hospitalares em prejuízo do consumidor. Os princípios da boa-fé, cooperação, transparência e informação, devem ser observados pelos

² **Art. 4º do CDC** - 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, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

fornecedores, diretos ou indiretos, principais ou auxiliares, enfim todos aqueles que, para o consumidor, participem da cadeia de fornecimento”, afirmou a ministra, em voto seguido por unanimidade. RECURSO ESPECIAL Nº 1.725.092 - SP (2017/0059027-2) – Ministra Nancy Andrighi).

Contudo, assim como no princípio da publicidade aqui também deve ser resguardado o direito do consumidor para tudo que possa ocorrer no decorrer da contratação do bem ou do serviço, sendo ele diretamente ligado ainda ao princípio da boa-fé pelos mesmos motivos.

2.3.7 Princípio da Garantia de Adequação

O princípio da garantia de adequação tem como principal objetivo fazer com que os produtos e serviços se adequem de forma que tenha a máxima segurança e qualidade para o consumo. Este deve ajudar ainda o Poder Legislativo quando da seleção das condutas que deseja proibir ou impor, e também que o mesmo poder repense os tipos penais e retire do ordenamento jurídico a proteção sobre aqueles bens cujas condutas já se adaptaram perfeitamente à evolução da sociedade.

No contexto do Direito do Consumidor, previsto no artigo 4º, II, d e V³, visa proteger a situação econômica do consumidor, a sua saúde e segurança de forma que os produtos e serviços cumpra com os padrões de consumo e assim melhore a vida desse consumidor.

No caso da fiscalização dessa adequação, fica a cargo do Estado que tem como princípio base o de dever governamental, no entanto vários fornecedores tentam também se ajustar de forma positiva com a criação dos canais de ouvidoria para que o próprio consumidor possa opinar em como estes possam realizar um melhor serviço e através desses mecanismos serem capazes de contribuir de forma positiva até para o crescimento e desenvolvimento da empresa.

³ **Art. 4º do CDC**

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

2.3.8 Princípio da Confiança.

Todos sabem que a confiança é a base de todas as relações jurídicas e este elemento essencial deve ser aplicado no início da relação.

Mesmo esse princípio não estando explicitamente no Código de Defesa do Consumidor ele tem ligação direta com o princípio da transparência e o princípio da boa-fé e pode ser percebido em qualquer relação de consumo. Existe uma frase bem comum que pode ser aplicado a esse princípio, “promessa é dívida”, sendo ela a predição da fidelidade e consagração na relação de consumo.

Se o princípio da confiança for violado e gerar a frustração do consumidor este estará amparado pelo Código de Defesa do Consumidor por toda a expectativa negativa que ocorrer.

A falta da confiança termina em muitos casos acarretando ainda a não contratação do serviço pelo consumidor, pelo pensamento que este terá previamente que suas expectativas não serão atendidas e que a relação não será bem-sucedida, devendo a confiança estar em primeira importância em ambas posturas, tanto do consumidor, quanto do fornecedor.

2.3.9 Princípio da Solidariedade

O princípio da solidariedade também é um ponto importante na relação de consumo, ele faz com que todos os agentes na relação que participaram da relação tenham responsabilidade solidária, não só o vendedor e o comprador, sobre todos os bens e serviços que são lançados no comércio. O fabricante, o produtor, o construtor, o importador e o incorporador são alguns dos agentes que também possuem essa responsabilidade solidária.

Segundo Egmont (2016):

No sistema do CDC respondem pelo vício do produto todos aqueles que ajudaram a colocá-lo no mercado, desde o fabricante (que elaborou o produto e o rótulo), o distribuidor, ao comerciante (que contratou com o consumidor). A cada um deles é imputada a responsabilidade pela garantia de qualidade adequada do produto. Parece-nos, em um primeiro estudo, uma solidariedade imperfeita, porque tem como fundamento a atividade de produção típica de cada um deles.

Em vários artigos do Código de Defesa do Consumidor é possível perceber esse princípio. O artigo. 7º parágrafo único que fala que o direito de proteção do código não exclui a responsabilidade dos decorrentes; o artigo 18 quando fala que os fornecedores respondem solidariamente pelo vício do consumo; o artigo 19 com a mesma ideia; dentre vários outros, fazendo perceber o quanto esse princípio se faz presente nas relações de consumo.

2.3.10 Princípio da Conservação dos Contratos

O Conselho Nacional de Justiça em seu enunciado 22 cita que; “A função social do contrato, prevista no art. 421 do novo Código Civil, constitui cláusula geral que reforça o princípio de conservação do contrato, assegurando trocas úteis e justas. ”

Nesse contexto, podemos colocar o conceito do princípio da conservação dos contratos a função social do contrato trazida pela lei. Este visa preservar principalmente o direito de quando uma das partes encontram um erro no contrato e querem opinar sobre mudanças, como corrigi-lo ou executá-lo, mediante sua vontade e sem diminuir a autonomia de nenhuma das partes da relação.

2.3.11 Princípio da Proteção

O princípio do protecionismo está descrito no art. 1º da Lei 8.078/90 e aduz que através do Código de Defesa do Consumidor é que está a proteção e amparo a todo consumidor em suas relações sociais.

Esse princípio traz ainda a ideia de que todas as regras trazidas pelo Código não podem de maneira alguma serem afastadas na relação de consumo, sob pena de nulidade da cláusula que vise afastar esses direitos, podendo o juiz de ofício declará-las nula quando verificar sua abusividade sem que as partes precisem proferir, que é o que diz também o seu artigo 51 inc. XV da mesma lei.

Um terceiro ponto de extrema importância que esse princípio abrange é que sempre caberá a intromissão do Ministério Público nos casos das relações de consumo, podendo o órgão atuar nos direitos difusos, coletivos ou individuais envolvendo consumo.

2.3.12 Princípio da Revisão das Cláusulas Contratuais

O Princípio das revisões das cláusulas contratuais vem trazendo a proteção para o consumidor da revisão das cláusulas abusivas. A possibilidade dessa revisão é de extrema importância para que haja a devida conferência no meio de possíveis ilegalidades dentro do contrato.

Apesar do *pacta sunt servanda*, com o sentido de que o pacto deve ser cumprido e se atribuía a eles uma seriedade indissolúvel quase que sacramental nos tempos antigos e que deveria ser respeitado, os contratos de consumo ganharam a possibilidade de revisão após o surgimento do Código de Defesa do Consumidor que vem trazendo em seu artigo 6 inc. V⁴na tentativa de distanciar as cláusulas abusivas dos contratos, fazendo com que as partes possam discuti-las e assim firmar um acordo mais favorável a ambas as partes.

Claudia Lima Marques esclarece que a vontade das partes é o fundamento cabal da força obrigatória e que “uma vez manifestada a vontade das partes ficariam ligadas por um vínculo, onde nasceriam obrigações e direitos para cada um dos participantes, força obrigatória esta reconhecida pelo direito e tutela judicialmente.” (MARQUES, 1995).

Diante dessas palavras, as cláusulas contratuais devem ser seguidas e cumpridas após o consenso das partes, e deve ter sua aplicação do mesmo modo que ditam as normas legais.

Os princípios norteadores são de máxima importância em toda relação de consumo. A intenção deles não é impor ou vetar, e sim permitir uma maior acessibilidade ao sistema e a interpretações diversas para chegar em uma determinada resposta. Eles permitem ainda que em um caso concreto seja analisado de forma que se encontre a situação mais favorável.

Estes princípios abordados vão ser de extrema importância para a análise da principal pergunta dessa pesquisa e irão ser norteadores para identificar o perfil do consumidor que possui um problema e está em busca de resolvê-lo, assim também como o

⁴ **Art. 6º do CDC** - São direitos básicos do consumidor:

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

perfil do fornecedor. Se o consumidor teve todas as informações que precisava claramente e se o fornecedor cumpriu seu papel ao transmiti-las de forma entendível, se este consumidor é hipossuficiente, se houve a boa-fé por ambas as partes e se toda resolução no final será equilibrada e justa.

CAPITULO 3 – DOS CONTRATOS DE CONSUMO E SUAS CLAUSULAS ABUSIVAS

De início é importante entender como se comporta e o que está presente na relação de consumo. Então explicar de forma sucinta como são formadas essas relações.

Esse entendimento é de suma importância antes de seguir no tema dos contratos, visto que em todo contrato de consumo será encontrado esses sujeitos.

Os dois elementos básicos para que exista uma relação de consumo é um consumidor e um fornecedor, essas duas partes podem realizar transações de prestação de serviços ou de produtos através de um contrato que é firmado por ambas as partes.

O produto pode ser qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial que foi posto para ser comercializado. Enquanto o serviço é uma atividade que vai ser desenvolvida por um profissional mediante pagamento, salvo as decorrentes de relações com natureza trabalhista.

3.1 Conceito de Contrato

A palavra contrato adveio do Latim e quer dizer tratar com. É a ligação do interesse de partes que buscam uma coisa em comum acordo. Pode-se dizer que o contrato é um mecanismo mais importante utilizado em todo mundo nas relações sociais. É através deles que surgem as mais diversas obrigações com base nos requisitos neles discutidos por ambas as partes.

Entende Diniz (2008. P.30) que;

Contrato é o acordo de duas ou mais vontades, na conformidade da ordem jurídica, destinado a estabelecer uma regulamentação de interesses entre as partes, com o escopo de adquirir, modificar ou extinguir relações jurídicas de natureza patrimonial.

Os contratos em sua maioria podem ser por tempo determinado ou indeterminado e apesar de suas espécies é tratado como negócio jurídico com a finalidade das partes deixarem registrado suas vontades a respeito de um bem ou serviço que visa adquirir.

São formados através de negociações realizadas de antemão para que fique clara e determinada a manifestação de se permanecer ligado a outra parte por um período de tempo possível para o cumprimento das obrigações.

Inúmeros são os tipos de contratos que podem encontrar no dia a dia de toda sociedade. Contrato de compra e venda, de troca, de permuta, de compromisso, de locação, de corretagem, de transporte, dentre vários outros presentes.

Eles fazem com que o consumidor tenha base jurídica para quando algo não ocorrer do jeito que planejou e que mesmo um contrato realizado de forma verbal possui legalidade se tiver havido anuência das partes, estando previstos no artigo 107 do código civil, “a validade da declaração de vontade não dependerá de forma especial, senão quando a lei expressamente a exigir. ”

Flávio Tartuce (p. 260, 2020) em uma de suas obras conclui:

A construção de contrato serve não só para as partes envolvidas, mas também para toda a sociedade. O contrato rompe as barreiras iniciais, não tendo limites de incidência. Para tal rompimento, sem dúvidas, contribuem muito os contratos de consumo. Não se pode esquecer que na grande maioria das vezes e no mundo contemporâneo, vivencia-se a realidade e aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, os contratos devem regidos com base em todos os princípios supracitados e devem ser respeitados depois de firmados.

3.2 Vulnerabilidade x Hipossuficiência

Diante do tema escolhido com base no Código de Defesa do Consumidor é de extrema importância analisar esses dois pontos como inferência ao direito do consumidor. A hipossuficiência e a vulnerabilidade geralmente estão ligadas a mesma parte na relação de consumo, no entanto se tratam de conceitos totalmente distintos.

A vulnerabilidade é uma situação que a pessoa se encontra um estado de fragilidade vem com o sentido de tornar essa pessoa em uma posição de desvantagem em virtude de partes desiguais em uma relação de consumo.

Como no princípio da vulnerabilidade anteriormente analisado, a vulnerabilidade é um dado presente em basicamente todas as relações que são subordinadas ao Código de Defesa

do Consumidor, onde tal desigualdade entre fornecedor e consumidor vem ocorrendo em virtude da falta de entendimento do consumidor em qualidades e preços dos produtos ou serviços que visam adquirir.

Por outro lado, a Hipossuficiência está diretamente ligada à condição financeira do consumidor, ele é uma pessoa desprivilegiada e que não possui regalias. O hipossuficiente precisa da ajuda da legislação para que possa lhe oferecer benefícios para entrar com uma ação no judiciário por exemplo, por falta de recursos econômicos. É uma situação que deve ser analisada caso a caso e deve ser ratificada por um juiz

Para Tartuce (2013 p.33-34.), trata-se de “um conceito fático e não jurídico, fundado em uma disparidade ou discrepância notada no caso concreto”.

Contudo, fica claro perceber que a vulnerabilidade vai trazer o efeito indispensável da norma, que é o código de Defesa do Consumidor, enquanto que a hipossuficiência abrange somente uma relação nos meios processuais, restando a compreensão que, nem todo consumidor é hipossuficiente, mas todos serão vulneráveis.

3.3 Cláusulas abusivas de um modo geral

As cláusulas abusivas nada mais são do que dispositivos em meio ao contrato que vão de encontro ao direito do consumidor, cláusulas que conflitam com os princípios que regem toda a relação de consumo. O artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor trouxe em um rol exemplificativo uma boa parte de exemplos onde há essa subtração de direitos e que colocam o consumidor em uma posição de desigualdade e desvantagem ao fornecedor. Flávio Tartuce (2020 p.301), mais uma vez com precisão traduz;

As cláusulas são consideradas ilícitas pela presença de um abuso de direito contratual. Além da nulidade absoluta, é possível reconhecer que, presente o dano, as cláusulas abusivas podem gerar o dever de reparar, ou seja, a responsabilidade civil do fornecedor ou prestado.

Desse fato, é importante conhecer o princípio da revisão contratual, que vai ser norteador nesses casos, podendo o consumidor ser amparado pelo judiciário quando visualizar cláusulas que não estão condizentes com a legislação, para que possa se desprender daquela obrigação desfavorável ou que lhe trará possíveis prejuízos ao final.

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER- ATENDIMENTO MÉDICO DOMICILIAR- HOME CARE- NEGATIVA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO-DIREITO DO CONSUMIDOR-SÚMULA 608 STJ- RESTRIÇÃO ABUSIVA - DANO MORAL - CONFIGURADO - QUANTUM DA INDENIZAÇÃO. I - E aplicável o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de seguro saúde, conforme inteligência da Súmula 608 do STJ. Considera-se abusiva a cláusula contratual que restringe o tratamento indicado pelo médico, entendimento pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça. Preponderância de direito fundamental, sobre cláusula contratual. II - Diante da negativa da prestação de serviço de saúde que lhe era devido, bem como do sofrimento, angústia e constrangimento causado à consumidora, cabível a indenização por danos morais. III - A fixação do quantum indenizatório deve se dar com prudente arbítrio, para que não haja enriquecimento à custa do empobrecimento alheio, mas também para que o valor não seja irrisório. (TJ-MG - AC: 10000180791832002 MG, Relator: Alberto Henrique, Data de Julgamento: 03/12/2020, Câmaras Cíveis / 13ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 04/12/2020).

No caso supracitado, os planos de saúde em sua grande maioria trabalham com contratos de adesão, o que acaba fazendo com que o consumidor fique em uma posição de desvantagem altamente acarretando em ter o seu direito lesado, nesse caso o direito à saúde.

Nesse debate é explicado que a autora tem a doença de Alzheimer e precisa do acompanhamento em sua residência, indicando o médico por prescrição do serviço de home care, no entanto, este foi negado pelo plano de saúde. Tal ação além de contrariar o Direito Consumerista, vai de encontro ainda com os princípios constitucionais do direito à vida e a dignidade da pessoa humana já estudado.

A empresa ela pode fazer uma limitação dos procedimentos que o consumidor pode utilizar, mas não poderá negar um tratamento prescrito pelo médico, que tem a única função de garantir o bem-estar e a saúde do paciente.

Então, quando há uma violação do Direito do Consumidor haverá uma obrigação de indenização, independente da culpa do fornecedor de causar o dano. Se este colocou uma cláusula que causou uma desvantagem excessiva ao consumidor ela é considerada abusiva, este deverá arcar com a reparação de danos.

3.4 Do cancelamento dos contratos

Pode-se afirmar que o contrato é o item de regulamentação mais importante do Direito Privado e que uma grande maioria destes fazem parte do Direito Consumerista.

É bastante comum quando no momento de firmar um contrato as empresas fornecerem uma certa facilidade para que o consumidor termine por assiná-lo, muitas delas até oferecem brindes e o consumidor termina se associando à empresa sem qualquer impedimento, por outro lado o momento do cancelamento pode não acontecer tão facilmente assim.

Em regra, para rescindir um contrato de melhor forma, que ele seja realizado de maneira formal, com documentação escrita, ter anotações de todos os protocolos, datas, de todos os pedidos realizados tanto pessoalmente quanto por outros meios de comunicação.

3.4.1 Direito de Arrependimento

O direito ao arrependimento, encontrado ainda com o nome de direito de reflexão em algumas doutrinas, está descrito no Código de Defesa do consumidor em seu art. 49⁵ e trata do tempo que o consumidor tem para pensar melhor se produto ou serviço adquirido foi mesmo um bom negócio, no entanto não pode ser aplicado em todos os casos.

Esse direito vai garantir que quem realizou uma compra ou adquiriu um serviço fora da loja comercial tenha um prazo de 7 dias para decidir se quer ou não ficar com o bem. Um grande exemplo que deve ser citado nesse caso é as vendas realizadas pela internet, onde o consumidor não tem contato algum com o bem ou serviço e quando vai recebê-lo pode não ser da forma que esperava, não supriu suas expectativas, então o consumidor tem o prazo para se arrepender.

Outros casos trazidos pela doutrina é quando o vendedor vai até a sua porta oferecer o produto ou serviço ou quando o faz através de uma ligação.

O intuito desse direito não é o de prejudicar ou favorecer nenhuma das partes, mas fazer com que haja um certo equilíbrio nas relações de consumo, visto que depois que esse marketing feroz começou a ser excessivo demais as pessoas por impulso ou emoção, terminam

⁵ **CDC Art. 49.** O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

sendo levadas a adquirirem coisas que não havia necessidade ter. Então depois que passa aquela sensação eufórica na hora da compra, permite um melhor pensamento sobre aquele bem.

Esse direito se torna assim um grande aliado em vários contratos de consumo, visto que pode-se ter um tempo para pensar, analisar, fazer uma leitura adequada do contrato e entender se o consumidor está adquirindo algo realmente desejado.

3.4.2 Revisão Contratual

O caso da revisão contratual, não se trata bem de uma forma de cancelamento e mais de um meio para que o consumidor venha a não realizá-lo.

Com toda mudança nas relações de consumo ao longo da história, se fez necessário também permitir revisões contratuais, pois pode haver modificações relativas, acontecimentos inesperados, no decorrer de uma relação contratual. Um simples exemplo é a mudança de emprego do consumidor, onde o mesmo ganharia 2 vezes menos do que ganhava de salário no emprego anterior e agora ele precise revisar seu contrato de um empréstimo antes realizado, em virtude de não poder arcar mais com aquele valor que foi acordado anteriormente.

Tartuce (2020, p.261) afirma que, “em outras palavras, um contrato que acarreta onerosidade excessiva a uma das partes, especialmente tida como vulnerável, não está cumprindo seu papel sociológico, necessitando de revisão pelo órgão justificante. ”

Então, essas ocorrências diversas fora do contrato podem ocorrer e o consumidor se ver prejudicado excessivamente, pode ele pedir a revisão contratual, inclusive na esfera Judicial. O consumidor pode alegar ainda a Teoria da Imprevisibilidade para justificar fatos que não foram possíveis de prever, mas que estão fazendo com que ele não consiga arcar com suas responsabilidades de forma alinhada ao seu bem-estar social.

CAPITULO 4 - CASOS DE CONSUMIDORES COM PROBLEMAS EM SEU CONTRATO DE CONSUMO QUE TIVERAM DIFICULDADE NA RESOLUÇÃO

No presente capítulo da pesquisa foi opatado por mostrar casos reais do ano em vigência, com o intuito de apresentar um pouco da dificuldade que o consumidor encontra quando precisa esclarecer, revisar, ou rescindir um contrato.

O Órgão responsável pela defesa do consumidor, o Procon, recebe todos os dias inúmeros casos de pessoas que tentaram resolver seus problemas contratuais diretamente com o fornecedor, no entanto não conseguiram.

A pergunta principal da pesquisa se trata do porquê da dificuldade na hora da resolução de um contrato e também entender a alta demanda nos órgãos competentes para fornecer uma solução. Pois bem, primeiramente é analisado alguns números trazidos pelas estatísticas do Órgão de defesa do consumidor, o Procon, trazidas através do canal utilizado por eles, o SINDEC, diante de algumas situações recorrentes.

Mais especificamente aqui no estado de Pernambuco no ano de 2020 existe um percentual de 76,92% de Índice de solução preliminar médio segundo o Sindec. Isso significa que esse percentual informado é com base em consumidores que procuraram o órgão, mas tiveram um atendimento preliminar diretamente com a empresa através dele, e que receberam esclarecimentos, acabando por decidir não abrir um processo administrativo.

Pode-se dizer que o Direito do Consumidor é um direito recente e que talvez por isso esse índice ainda seja um número que precisa melhorar para que o consumidor tenha suas resoluções com mais facilidade.

Diante dos fatos, nesse ponto foi estudado casos recentes de consumidores que tentaram de todas as formas resolver seus conflitos amigavelmente diretamente com o fornecedor, ou através do Órgão de proteção a pessoa e mesmo assim não conseguiram e que possivelmente, deram entrada posteriormente no Poder Judiciário.

Essa pesquisa foi realizada em três dias distintos, com uma análise de 50 processos físicos de consumidores com problemas recorrentes e similares. Então foi resumido 10 casos para exemplificar toda essa questão da dificuldade de resolução de problemas, depois de adquirido um bem ou um serviço.

Quadro 1 – Casos de pessoas com problemas nas resoluções de contratos de consumo

NÚMERO DO PROCESSO	RECLAMAÇÃO	CONCLUSÃO
2616-048-674-3	<p>O consumidor alega que efetuou um parcelamento no ano de 2008 junto a reclamada o Banco Cruzeiro do Sul, porém o banco declarou falência e o consumidor realizou todas as negociações com o Banco Pan, que restou em um parcelamento do valor de R\$3.700,00 (três mil e setecentos reais) referente ao cartão de crédito dividido em 60 vezes de R\$160,00 (cento e sessenta reais), no entanto estava recebendo descontos em seu contracheque no valor de R\$234,00 (duzentos e trinta e quatro reais). Por várias vezes o consumidor tentou resolver o problema por telefone, mas a reclamada informou que estava tudo certo e que ele teria realizado uma renovação do financiamento. Alega o consumidor ainda que solicitou os contratos assinados, mas que o fornecedor se negou a atender o pedido. Requer o consumidor que o fornecedor apresente os devidos esclarecimentos.</p>	<p>Em ata de audiência realizada, o fornecedor alega que a operação foi realizada de acordo com a margem de reserva consignável liberada no valor de R\$234,39 (duzentos e trinta e quatro reais e trinta e nove centavos) e informou ainda que o consumidor ainda teria que pagar os encargos complementares no valor de R\$208,00 (duzentos e oito reais). E a deliberação fornecida foi, que não sendo possível a conciliação, encaminhou o consumidor ao órgão judiciário, caso este deseje. Decisão proferida pelo órgão: Reclamação Fundamentada e não atendida, pugnando pela aplicação de multa no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), fixada de acordo com os parâmetros legais.</p>
26-001.046.16-0065890	<p>Alega o consumidor ter contratado um seguro com a empresa Zurich Seguros no valor de R\$59.90 (cinquenta e nove reais e noventa centavos), no entanto teve um problema com produto segurado onde não conseguirá mais usufruir do seguro. Afirma que tentou realizar o cancelamento do Seguro e solicitar a devolução valor pago, mas não obteve êxito.</p>	<p>Em ata de audiência a empresa reclamada não apresentou nenhuma proposta de acordo e o consumidor foi orientado a procurar o judiciário. Decisão proferida pelo órgão: Reclamação Fundamentada e não atendida, pugnando pela aplicação de multa no valor de R\$2.000,00 (dois mil reais), fixada de acordo com os parâmetros legais.</p>

NÚMERO DO PROCESSO	RECLAMAÇÃO	CONCLUSÃO
26-001.009-0014390	<p>Alega a consumidora que realizou um empréstimo com o banco CETELEM no valor de R\$1144,00 (um mil cento e quarenta e quatro reais), dividido em parcelas mensais de R\$43,12 (quarenta e três reais e doze centavos) já descontado diretamente em seu benefício, no entanto vem recebido faturas no referente a um cartão de crédito do banco CETELEN no valor de R\$1.000,00 (um mil reais) a R\$1.200,00 (um mil e duzentos reais) que a mesma afirma desconhecer. Requer a consumidora esclarecimentos acerca da situação e o cancelamento referente a cobrança do cartão de crédito.</p>	<p>Em ata de audiência, a reclamada presta todos os esclarecimentos, mas a consumidora afirma não concordar com os valores que estão sendo descontados em seu benefício. Decisão proferida pelo órgão: Reclamação Fundamentada e não atendida, pugnando pela aplicação de multa no valor de R\$6.000,00 (seis mil reais), fixada de acordo com os parâmetros legais.</p>
0115-060.196-3	<p>Alega o consumidor que contratou um empréstimo junto ao Banco Panamericano, mas que este nunca lhe concedeu a cópia do contrato. Posteriormente entrou com uma reclamação junto ao banco central para obter a cópia de seu contrato. Afirma ainda que nunca recebeu nenhum resumo, ou fatura, mostrando o que estaria pagando e que ainda estão cobrando juros com um percentual maior que o de 30% autorizado por lei. Requer o consumidor a cópia do contrato do empréstimo, bem como um demonstrativo de saldo devedor e que os juros sejam cobrados de acordo com o que dita a lei.</p>	<p>Em ata de audiência, o fornecedor entrega no próprio ato a cópia do contrato e afirma que o cálculo de juros é cobrado pelo empregador do consumidor e que não tem nenhuma proposta a oferecer quanto a esse quesito. O consumidor contesta as alegações trazidas pelo fornecedor e reitera o pedido de juntada dos demonstrativos que o mesmo já pagou e do que falta ser pago. Decisão proferida pelo órgão: Reclamação Fundamentada e não atendida, pugnando pela aplicação de multa no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), fixada de acordo com os parâmetros legais.</p>

NÚMERO DO PROCESSO	RECLAMAÇÃO	CONCLUSÃO
4716-035-518-3	<p>A consumidora alega ter comprado um aparelho televisor nas lojas Eletro Shopping no valor de R\$1500,00 (um mil e quinhentos reais) com a garantia estendida pela Cardif do Brasil seguros e garantias LTDA, porém o produto veio a apresentar defeito, onde a mesma chamou o técnico, que realizou o conserto. Com menos de um ano a TV apresentou o defeito novamente que foi sanado pelo técnico. Uma terceira vez a TV apresentou o defeito e a consumidora saturada em diversas ligações para a assistência técnica, que não consegue resolver o problema, ligou para a seguradora, que por sua vez solicitou o laudo da assistência. A assistência afirma que a consumidora deve cobrar da seguradora e a seguradora afirma que a questão deve ser resolvida com a assistência, ficando no impasse.</p>	<p>Em ata de audiência, não compareceu a reclamada, Cardif, nem justificou a ausência. Verificado que a mesma enviou uma resposta informando que iria fazer a devolução do valor referente ao aparelho de TV, no entanto devido a sua ausência na audiência, não foi possível firmar o acordo. A consumidora alega que não aceita o acordo e que informa que irá procurar o Judiciário. Decisão proferida pelo órgão: Reclamação Fundamentada e não atendida, pugnando pela aplicação de multa no valor de R\$4.000,00 (quatro mil reais), fixada de acordo com os parâmetros legais.</p>
0116-045.062-7	<p>A consumidora possui um cartão de crédito do banco AVISTA e que a data do seu vencimento era todo dia 25, no entanto, antes do vencimento realizou um pedido de troca de data para todo dia 10 e foi informada que no mesmo mês no dia 25 iria receber ainda a fatura por conta do tempo do pedido. Afirma ainda que após a data de vencimento entrou em contato novamente com a reclamada para saber da fatura que ainda não havia chegado e foi informada que naquele mês não tinha nenhuma fatura em aberto. No mês seguinte quando recebeu a fatura percebeu que havia um valor a mais e sem nenhuma descrição, que a mesma desconhecia. Entrado em contato com a reclamada, foi informada que o valor era devido e que nada poderia ser feito, pois aquele valor era de um parcelamento realizado da fatura do mês informado não haver fatura. Em seguida a consumidora reconheceu todos os valores dessa fatura que foi parcelada, no entanto afirma não ter condições de arcar com a despesa de uma só vez.</p>	<p>Em ata de audiência foi declarada a ausência da parte reclamada, restando infrutífera a conciliação. A consumidora foi aconselhada a procurar o Judiciário. Decisão proferida pelo órgão: Reclamação Fundamentada e não atendida, pugnando pela aplicação de multa no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), fixada de acordo com os parâmetros legais.</p>

NÚMERO DO PROCESSO	RECLAMAÇÃO	CONCLUSÃO
26-001.001.16-0065177	<p>Alega a consumidora que sua mãe já falecida possuía vínculo com a empresa seguradora Pan Seguros e que o contrato assinado pela falecida afirmava o compromisso com o Pan seguros, de arcar com os custos do velório e outras bonificações, o qual não foi devidamente honrado. Após o falecimento sua filha e representante legal, entrou com um pedido de reembolso dos custos do velório que lhe foi negado, pois foi informada que o seguro não cobria morte por doença. Requer a cópia do contrato original assinado para verificação.</p>	<p>Em ata de audiência a reclamada solicitou o prazo de 30 dias para a juntada do contrato original assinado, visto que não houve tempo hábil para localizar os arquivos. A consumidora alega que não aceita os esclarecimentos fornecidos pela reclamada e afirma que irá procurar pelo judiciário. Fornecido o prazo de 5 dias para juntada do documento. Decisão proferida pelo órgão: Reclamação Fundamentada e não atendida, pugnando pela aplicação de multa no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), fixada de acordo com os parâmetros legais.</p>
26.001.001.16-0059647	<p>O consumidor alega ter celebrado um empréstimo no Banco BMG para resolver uma outra dívida e que o banco emitiu um cartão de crédito que o mesmo nunca solicitou. Esclarece que realizou o saque de empréstimo no antigo Banco Real, mas que o BMG efetuou um financiamento como se tivesse sido através de cartão que ele nunca pediu e até hoje vem sendo cobrado em duplicidade pelo valor do empréstimo. Afirma ainda que os descontos dos empréstimos já eram para ter finalizado a anos, no entanto continua sendo descontado de seu benefício o valor de R\$124,82 (cento e vinte e quatro reais e oitenta e dois centavos) e vem ainda recebendo faturas no mesmo valor de um cartão de crédito que nunca utilizou. Requer a descontinuação dos débitos mencionados e a devolução em dobro de todos os valores descontados indevidamente.</p>	<p>Em ata de audiência a reclamada informa que quando o consumidor contratou o empréstimo, realizou dois saques nos valores e que os valores descontados do benefício do consumidor até hoje são referentes ao pagamento do valor mínimo do cartão de crédito. No entanto o consumidor alega desconhecer um deles. A reclamada esclarece ainda que o valor é devido e ofereceu proposta de acordo com desconto no valor de Entrada + 23 parcelas de R\$296,67 (duzentos e noventa e seis reais e sessenta e sete centavos) ou a vista no valor de R\$5.176,58 (cinco mil cento e setenta e seis reais e cinquenta e oito centavos), mas consumidor não aceita. Decisão proferida pelo órgão: Reclamação Fundamentada e não atendida, pugnando pela aplicação de multa no valor de R\$6.000,00 (seis mil reais), fixada de acordo com os parâmetros legais.</p>

NÚMERO DO PROCESSO	RECLAMAÇÃO	CONCLUSÃO
26-001,001.16-0060726	O consumidor alega que é pensionista do INSS e que todos os meses vem sendo descontado de seu benefício o valor de R\$80,56 (oitenta reais e cinquenta e seis centavos) referente a um cartão BMG que o mesmo nunca solicitou e pede a suspensão dos descontos, bem como o ressarcimento de todo valor descontado em dobro de todos os valores descontados em seu benefício.	Em ata de Audiência o fornecedor pede o reagendamento para que mesmo possa analisar os documentos trazidos pelo consumidor. Caso tenha havido outra audiência, esta não se encontrava nos autos. Decisão proferida pelo órgão: Reclamação Fundamentada e não atendida, pugnando pela aplicação de multa no valor de R\$6.000,00 (seis mil reais), fixada de acordo com os parâmetros legais.
26-001.001.16-0071362	Alega o consumidor que possuía um vínculo com a empresa IBI Card através de um cartão de crédito, no entanto realizou o cancelamento deste a mais de 10 anos atrás. Ocorre que, ao tentar abrir uma poupança em um banco, foi informado pela atendente que seu nome estaria com pendências pela empresa IBI no valor de R\$45,00 (quarenta e cinco reais) e o mesmo ficou sem entender o motivo do débito. Requer o consumidor o cancelamento do débito.	Após apregoada as partes, ficou verificado a ausência da parte reclamada que por este motivo restou infrutífera a conciliação, ficando o consumidor orientado a procurar o Judiciário. Decisão proferida pelo órgão: Reclamação Fundamentada e não atendida, pugnando pela aplicação de multa no valor de R\$2.000,00 (dois mil reais), fixada de acordo com os parâmetros legais.

Fonte: Órgão de defesa do consumidor – PROCON/PE (2020)

Diante dos casos apresentados, em análise a questão trazida em epígrafe. Uma hipótese que é claramente citar é que nesses casos os consumidores ou não tiveram acesso ao seu contrato, ou não fizeram a leitura anterior a assinatura, ou realmente não entenderam as cláusulas descritas em seus contratos.

É muito comum, principalmente com relações consumeristas quando o fornecedor é um banco ou uma financeira, trazerem contratos com cláusulas além do que o consumidor solicita a princípio.

Nos casos dos empréstimos por exemplo, citados acima, quase sempre o consumidor assina um contrato sem a devida leitura e lá está descrito também que o mesmo

aceita um cartão de crédito e que por esse motivo muitos alegam desconhecem o valor devido deles. Nesses casos, o consumidor retira o empréstimo e deduz que os valores já irão ser descontados em seu contracheque, no entanto, o valor real do débito está descrito em uma fatura que ele nunca foi informado no momento de adquirir o valor e que só vai ficar sabendo através da leitura do contrato ou quando for apresentar a reclamação no Órgão competente. O valor que ele julga estar pagando pelo empréstimo, que vem descontado em seu contracheque, é tão somente o valor mínimo da dívida com toda correção de juros já aplicada.

Então, é uma verdadeira dívida sem fim, porque após anos e anos de pagamento, e depois que se pagou duas vezes o valor do empréstimo, é que o mesmo se dá conta que há algo errado e busca procurar ajuda, mas nesse momento o débito já se encontra em um valor exorbitante que não conseguem mais arcar, e terminam ainda não concordando, caso o fornecedor apresente alguma proposta de acordo.

Tendo em vista os aspectos observados nesses casos abordados, fica claro perceber que grande parte dos princípios estudados anteriormente não foram feitos de bases nessas relações. Faltou a clareza da informação nos contratos adquiridos, faltou a solidariedade por parte do fornecedor em querer tentar resolver o problema, visto que muitas vezes nem comparecem na tentativa de acordo. Conhecer os princípios que dão base ao Direito do Consumidor é tão importante quanto conhecer os principais aspectos do contrato.

Os conceitos por sua vez vão fazer com que o consumidor possua maior compreensão daquilo que será acordado. Conhecer quando a cláusula é abusiva vai poder abrir um diálogo antes de anuir com tudo que está descrito, e assim realizar um negócio mais descomplicado.

E saber ainda que todos são consumidores e são vulneráveis, dá a oportunidades a resolver problemas contratuais, mesmo que simples, através dos Órgãos competentes, no entanto é preciso cada lado da relação fazer sua parte.

CONCLUSÃO

Diante de todo o exposto, fica claro perceber que a relação de consumo é uma via de mão dupla, além do consumidor em realizar a leitura de seus contratos de bens e serviços e obter um entendimento maior daquilo que não ficou compreensível antes de concordar com os termos, como os fornecedores precisam informar ao consumidor no momento da aquisição do serviço dos riscos e do negócio que irão haver e juros e as suas devidas porcentagens e deixar nítido tudo que poderá ou não acontecer durante o caminhar daquela relação.

O Direito do Consumidor é um direito do cotidiano de toda a sociedade, então todos devem estar conscientes de todas as escolhas, para que possa haver ainda uma folga nos Órgãos competentes, que poderão julgar com mais celeridade e forma mais eficaz outras questões que também são de grade relevância.

Então a ideia da pesquisa é estudar a importância da leitura e compreensão dos termos nos contratos de bens e serviços, isso pode fazer com que não seja realizado acordos que no futuro colocará o consumidor em desvantagem excessiva, e o levar a ter que procurar o Judiciário para resolver questões simples, que poderiam ter sido evitadas, simplesmente pelo conhecimento dos termos que assinar.

Deve-se ainda que pensar em uma relação de consumo perfeita ainda pode ser uma grande utopia e vai depender da boa-fé e transparência de ambas as partes. A sociedade ainda precisa evoluir bastante na questão de se colocar no lugar do outro, no entanto diante de todos os estudos e pesquisas para aumentar todas as informações, pode-se acreditar que está se seguindo o caminho certo.

REFERENCIAS

BRASIL. Código Civil (2002). Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 06 out. 2020.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 06 out. 2020.

BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**.

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm Acesso em: 06 de Out. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial** nº 1.725.092 - SP (2017/0059027-

2) – Ministra Nancy Andrighi. Diário da Justiça Eletrônico. Disponível em:

http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias-antigas/2018/2018-05-11_08-38_Hospital-e-plano-de-saude-sao-condenados-a-arcar-com-custos-de-tratamento-contracancer.aspx. Acesso em: 06 out. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Acórdão** nº. 928706. Relator

Des. JOÃO EGMONT, Revisora Des^a. LEILA ARLANCH, 2ª Turma Cível, Data de

Julgamento: 16/3/2016, Diário da Justiça Eletrônico: 01/04/2016. Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/cdc-na-visao-do-tjdft-1/principios-do-cdc/principio-da-solidariedade>. Acesso em: 6 out. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Minas. **Apelação Cível**: 10000180791832002 MG, Relator:

Alberto Henrique, Data de Julgamento: 03/12/2020, Câmaras Cíveis / 13ª CÂMARA CÍVEL,

Diário da Justiça Eletrônico: 04/12/2020. Disponível em: [https://tj-](https://tj-mg.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1137660357/apelacao-civel-ac-10000180791832002-)

[mg.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1137660357/apelacao-civel-ac-10000180791832002-](https://tj-mg.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1137660357/apelacao-civel-ac-10000180791832002-)
[mg/inteiro-teor-1137661026](https://tj-mg.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1137660357/apelacao-civel-ac-10000180791832002-). Acesso em: 7 dez. 2020.

ESTEFAM, André. GONÇALVES, Victor Eduardo Rios. **Direito Penal Esquematizado** -

Parte Geral. 3ª Edição. São Paulo. Saraiva, 2014.

DINIZ, Maria Helena. **Dicionário jurídico**. 3. ed. rev. atual. e aum. São Paulo: Saraiva, 2008. 4 v.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro**. Vol. 3. São Paulo: Saraiva, 2008. P. 30.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor**, 2 ed. São Paulo: Ed. RT, 1995.

NADER, Paulo. **Introdução ao Estudo do Direito**. 42 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020

PIOVESAN, Flávia. **Direitos Humanos, O Princípio da dignidade da pessoa humana e a Constituição de 1988**, 2004.

REALE, Miguel. **Lições Preliminares de Direito**, 27ª ed. ajustada ao novo Código Civil. São Paulo: Saraiva, 2002

SECRETARIA Nacional do Consumidor: **Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor. Pernambuco**, 27 nov. 2020. Disponível em:

<https://sindecnacional.mj.gov.br/report/IndexeDeSolucao>. Acesso em: 27 nov. 2020.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**, 1999, Ed. Malheiros, São Paulo.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assunção. **Manual de direito do consumidor: Direito material e processual**. 9 ed. Rio de Janeiro: Forense, São Paulo: Método, 2020.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assunção. **Manual de direito do consumidor: Direito material e processual**. 2 ed. Rio de Janeiro: Forense, São Paulo: Método, 2013.

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito Civil - Vol. 2 - Teoria Geral das Obrigações e Teoria Geral dos Contratos** - 10ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010.