

# XII CONGRESSO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO CONSUMIDOR

Curso de extensão em Direito do Consumidor(Módulo I)

Dra. Josemara de Maria Saraiva Ponte

04 de setembro de 2012

# OS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

A Constituição Federal de 1988 foi um marco para os direitos do consumidor, pois foi a primeira vez na história do nosso país que houve menção a estes direitos.

Com a determinação no inc. XXXII do art. 5º que "O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor", a Carta Magna garantiu a defesa e proteção do consumidor.

O CDC, como lei ordinária, consolida esta determinação e elenca no capítulo III do Título I os direitos básicos do consumidor. Estes direitos são considerados os essenciais, principais, os efetivamente garantidos ao consumidor, apesar de não serem novidade. Obviamente deles provêm outros, cuja importância não é menor. O que importa é que o legislador dispôs os essenciais e estes estudaremos neste módulo.

# 1

## A FUNÇÃO DOS DIREITOS BÁSICOS

A lista de direitos básicos do art. 6º do CDC visa proteger o consumidor, sujeito vulnerável da relação de consumo. Ou seja, como não há igualdade de posição entre consumidor e fornecedor, o estado interveio e dispôs tais direitos básicos visando o equilíbrio entre estes sujeitos.

# 1.1

## LISTA DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

- ▣ Direito de proteção da vida, saúde e segurança;
- ▣ Direito de liberdade de escolha e igualdade nas contratações;
- ▣ Direito à informação;
- ▣ Direito à transparência e à boa-fé;
- ▣ Direito à proteção contratual;

- ▣ Direito à prevenção e reparação de danos morais e materiais
- ▣ Direito de acesso à justiça e aos órgãos administrativos em geral
- ▣ Direito de inversão do ônus da prova
- ▣ Direito à prestação adequada e eficaz de serviços públicos

# DIREITO DE PROTEÇÃO DA VIDA, SAÚDE E SEGURANÇA

- ▣ Ao consumidor é garantida a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.

# DIREITO DE LIBERDADE DE ESCOLHA E IGUALDADE NAS CONTRATAÇÕES

- ▣ O consumidor também tem direito à educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços para que possa fazer sua livre escolha. Esta, por sua vez, implica em uma posterior contratação, que realizada de forma clara gera igualdade entre seus sujeitos.

# DIREITO À INFORMAÇÃO

- ▣ O consumidor tem direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

# DIREITO À TRANSPARÊNCIA E À BOA-FÉ

- ▣ Os princípios da transparência e boa-fé (garantidos pelo art. 4º, *caput*, CDC) mostram-se à medida que o CDC garante a proteção do consumidor contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais e práticas e cláusulas abusivas ou impostas nos contratos.

# DIREITO À PROTEÇÃO CONTRATUAL

- ▣ O CDC também protege o consumidor nos contratos de consumo. Para isso garante:
  - 1) a modificação das cláusulas contratuais que estabelecem prestações desproporcionais.
  - 2) a revisão das cláusulas contratuais em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

# DIREITO À PREVENÇÃO E REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS

- ▣ Ao consumidor é garantida a prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

# DIREITO DE ACESSO À JUSTIÇA E AOS ÓRGÃOS ADMINISTRATIVOS EM GERAL

- ▣ O legislador, para facilitar a efetivação dos demais direitos dispostos no art. 6º, entendeu por bem incluir como direito básico o acesso do consumidor aos órgãos judiciários e administrativos (como exemplo os Procons) com vistas à prevenção ou reparação de danos materiais e morais, individuais, coletivos ou difusos. Neste direito inclui-se a proteção jurídica aos necessitados, hoje realizada pela a Defensoria Pública.

# DIREITO DE INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

- ▣ A possibilidade de o juiz considerar provados os fatos alegados pelo consumidor, desde que as afirmações sejam verossímeis (coerentes, plausíveis, razoáveis) ou ficar evidente a dificuldade de produzir determinada prova (hipossuficiência). Caberá ao fornecedor, para não perder a causa, demonstrar o contrário, ou seja, que os fatos não ocorreram como alegado pelo consumidor na ação.

# DIREITO À PRESTAÇÃO ADEQUADA E EFICAZ DE SERVIÇOS PÚBLICOS

- ▣ O consumidor, por fim, tem direito à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

# CONCLUSÃO

- ▣ Após a análise destes direitos, verifica-se que o art. 6º, ao estabelecer as garantias fundamentais de proteção ao consumidor, resumiu todo o Código de Defesa do Consumidor.